



**PHILIPS**

Healthcare IT

ANO 5 - Nº 14 2016

# Fazendo a diferença em saúde





# Medicina Preventiva

O equilíbrio entre a saúde do beneficiário e a sustentabilidade da operadora



As ações de medicina preventiva e o gerenciamento de pacientes crônicos são fundamentais para a saúde e a qualidade de vida da população. E quando são empregadas estrategicamente contribuem de maneira significativa para os resultados da Operadora de Saúde.

A solução Health and Disease Management do Sistema Tasy facilita a gestão dessas atividades por meio de ferramentas de controle clínico, financeiro e operacional automatizando rotinas, assegurando integridade de dados e oferecendo soluções que contribuem tanto para o bom atendimento da população quanto para a efetividade de seu negócio.

Health and Disease Management. É Tasy. É Philips.



Evandro Garcia

## Índice

- 6** Visão do **MERCADO**
- 14** TI na **SAÚDE**  
Edilson Chiqueto Junior
- 16** **CASES** que Inspiram
- 26** **ESPECIAL** de Capa
- 34** **PALAVRA** da profissional  
*Enfermeira: Sandra Maria Degrande Carvalho*
- 36** **INOVAÇÃO**
- 46** Acontece na **Philips**

### Cuidado contínuo é sucesso em saúde

**Prezado** leitor, tal qual navegar na internet em busca de uma informação, o cuidado em saúde é navegar em um turbilhão de informações sobre um paciente, é o acesso à informação correta na hora certa. O que vemos é que a saúde apresenta um contexto muito maior do que a própria ação do profissional, do hospital ou de qualquer tecnologia isolada; saúde é o cuidado contínuo e diário com base em resultados exatos.

Esta edição da revista Healthcare IT é sobre conexão, integração e disponibilização de informação em saúde. Para entender de verdade os rumos da Philips nesse setor, leia a matéria de capa, assinada por Jerome Galbrun, PhD e diretor de Marketing. Ele escreve sobre como a Philips está inovando suas soluções para três caminhos distintos: clínico, experiência do usuário e saúde móvel, para prover diagnósticos e tratamentos mais rápidos e confiáveis. Conectada, a Philips também busca *insights* junto aos seus clientes por meio do trabalho da Philips Research, que desenvolve inovações em resposta ao usuário final ou aos desafios sociais de uma região. É assim que estamos indo rumo ao “Continuum do cuidado”: conectar saúde e cuidados para pacientes e prestadores.

Leia também nesta edição como é possível ter um departamento de Suporte maduro e alcançar 99% de satisfação dos clientes. Essa satisfação está muito bem representada em cinco cases de clientes que contam sua experiência com as soluções da Philips: aumento de faturamento, segurança e mais inteligência para os processos do dia a dia.

Na HIT 14 você também encontra opinião de KOLs (*key opinion leaders*) influentes no mundo da saúde. Edilson Chiqueto Junior, gerente de Tecnologia da Informação na Unimed São José do Rio Preto, comenta sobre o preço das ações corretivas em detrimento as preventivas e sobre a importância de elevar o nível da TI e conduzir uma gestão de forma mais inteligente; já do ponto de vista assistencial, a gerente de Enfermagem da Rede D’Or São Luiz – Anália Franco, Sandra Maria Degrande Carvalho, destaca os nove a certos da enfermagem no processo de administração de medicamentos.

Para deixar a sua leitura ainda mais agradável, saiba tudo sobre a nova sede da Philips em Blumenau, inaugurada em Junho de 2016 e é considerada uma “fábrica de ideias”. É exatamente nessa fábrica que muitas das inovações descritas aqui são produzidas, onde as ideias surgem para melhorar sempre as soluções de informática da Philips.

Excelente leitura a todos!

## Expediente

A revista Healthcare IT é uma publicação da Philips destinada ao mercado da saúde. Sua distribuição é gratuita. O conteúdo dos artigos é de responsabilidade de seus respectivos autores e não corresponde, necessariamente, à opinião da empresa. **Corpo Editorial:** Bruno Torres Maia, Débora Silva, Enedir Zimmermann, Evandro Carniel, Gisélle G. Olimpio, Laís Zonta, Mariane Mayer, Patrícia Burigo. **Editora:** Gisélle G. Olimpio. **Capa e Diagramação:** PRO Comunicação. **Impressão:** Tipotil Indústria Gráfica. **Tiragem:** 2000 exemplares.

## Colaboraram nesta edição



**Simone Luchtenberg**, Gerente suporte Assistencial da Philips



**Evandro Garcia**, Diretor de Vendas, Marketing e Serviços da área de TI em Saúde para a América Latina da Philips



**Valquíria Kienen**, Gerente suporte *Backoffice* da Philips



**Thomas Wendler**, PhD, Research Fellow da Philips Research Hamburg. Content Owner for EMR Research Innovations



**Edilson Chiqueto Junior**, Gerente de Tecnologia da Informação na Unimed São José do Rio Preto



**Dr. Fernando Ventura**, Oftalmologista do Instituto de Olhos Fernando Ventura (IOFV)



**Francisco Alves Farias Filho**, Farmacêutico Clínico da Perinatal



**Rafael Cristiano Tamborim**, Coordenador de TI da Unimed Lençóis Paulista



**Jerome Galbrun**, PhD, Diretor de Marketing Senior - Philips



**Alexandre Castro da Cunha**, Analista de Sistemas da Philips



**Joubert Henriques Cordeiro Junior**, Analista de Negócios da Philips



**Pedro Martins Andrade**, Gerente de Sistemas da Philips



**Carla Policena**, Coordenadora de TI - Oncomed BH



**Guilherme Dumke**, Analista de Suporte da Philips



**Janaína Pasold**, Analista de Suporte da Philips



**Irmã Marinete Tibério**, CEO do Hospital São Vicente de Paulo



**Denise Margareth Kineippe**, Gerente de SADT do Hospital São Vicente de Paulo



**Pedro Gama**, Gerente de Suprimentos da Perinatal



**Rafael Freitas Caldas**, Gerente de Desenvolvimento da Philips



**Robson Zimmermann**, Eng. de Desenvolvimento da Philips



**Anderson Alves**, Diretor de R&D da Philips



**Kleber Puchaski**, PhD (RCA) – Diretor de UX Design – Philips Design



**Sandra Maria Degrande Carvalho**, Gerente de Enfermagem Rede D'Or São Luiz – Anália Franco



**William Carlo Silva**, Analista de Sistemas da Philips



**Juliane Menin Ambrósio**, Analistas de Sistemas da Philips



**Iris Haller**, Diretora PMO, EMR (Electronic Medical Record) Philips



# Como ter um departamento de Suporte maduro e alcançar 99% de satisfação dos clientes

**O Suporte é um canal de relacionamento com o cliente e desempenha papel fundamental na fidelização e melhor entendimento de uma solução**

Texto: Matheus Montibeler e Gisélle G. Olimpio

A gestão de pessoas é um conjunto de atividades que possuem a finalidade de administrar e gerar capitais humanos. Como as pessoas são diferentes entre si, é muito importante que os gestores tenham não apenas conhecimento dos processos internos, mas também preparo para liderar seu time através desse recurso.

Por mais simples que possa parecer, a pessoa certa no local certo consegue desenvolver suas capacidades e potenciais, resultando em crescimento contínuo.

## Suporte em empresas de software

Grande parte das empresas de software possui uma área de atendimento técnico para atender aos usuários finais. É um tipo de atendimento singular e bem diferente porque requer um bom grau de relacionamento dos profissionais, bem como conhecimento específico na área técnica. O suporte é um canal de relacionamento entre o cliente e seu fornecedor e desempenha também o papel de fidelização dos clientes.

Pensando nisso, Simone Luchtenberg e Valquíria Kienen reassumiram o departamento de suporte da Philips como gerentes em outubro de 2015 - Simone para o Suporte Assistencial e Valquíria para a área de *BackOffice*. Juntas, realizaram um forte trabalho de gestão de pessoas, adequando os recursos de pessoas no departamento para utilizar 100% da capacidade e potencial de cada um dos funcionários, cientes da importância de um bom departamento de suporte e do impacto que pode causar na relação entre a empresa e o cliente.

Segundo Valquíria Kienen, “a missão do departamento de Suporte da Philips é exatamente esta: seu serviço tem o intuito de prestar assistência a todos os clientes do Brasil e da América Latina.

Neste cenário e em busca de clientes satisfeitos, a Philips conta atualmente com cerca de 60 funcionários na área de Suporte. Para melhorar a logística de atendimento, algumas modificações foram necessárias: movimentação de funcionários, localização e tratamento de lacunas, avaliação de desempenho e clarificação e controle de metas.”

Acreditar e potencializar as competências individuais foi outro ponto considerado na renovação estratégica do Suporte. Metas pessoais foram implementadas buscando o desenvolvimento de capacidades de cada um, aprimorando a performance tanto individual quanto da equipe. A satisfação do próprio funcionário reflete no bom atendimento, por isso alguns dos pontos principais neste contexto são clarificar metas, adequar as pessoas conforme sua expertise, disponibilizar acesso ao conhecimento técnico e reconhecer o valor do trabalho dentro da organização.

Com as mudanças ocorridas e um time mais maduro e focado, o indicador de satisfação do cliente com os atendimentos chegou a 99% em um prazo de seis meses. Com isso, o cliente tem uma experiência muito melhor com os sistemas e irá utilizá-lo de maneira otimizada. “Atuo na área de suporte há 12 anos. Chegar a esse nível de atendimento é realmente muito gratificante, pois foi uma longa jornada. Sinto-me extremamente realizada profissionalmente, pois temos um verdadeiro time, altamente engajado, focado na necessidade do cliente e ciente de que executa um trabalho muito importante, que tem um propósito de bem comum”, finaliza Simone Luchtenberg.

Fotos: Divulgação



**Valquíria Kienen**  
Gerente suporte Backoffice da Philips



**Simone Luchtenberg**  
Gerente suporte Assistencial da Philips



**Carla Policena**  
Coordenadora de TI - Oncomed BH

“É perceptível para nós, clientes, a mudança para melhor do setor de Suporte. O atendimento de demandas no prazo, com qualidade, sem respostas ‘prontas’ ou com análise superficial do problema somente para cumprir metas de atendimento torna o trabalho do cliente mais fácil de ser conduzido e com os resultados esperados pelas instituições que representamos. Percebo que a nova gestão do setor busca atender a todos estes requisitos: prazo, qualidade e percepção de prioridades. O contato facilitado com as gestoras também é fator importante para que o trabalho seja executado de forma satisfatória para os envolvidos. O sentimento é que somos ouvidos e nossas prioridades são entendidas. É primordial buscar a excelência no atendimento, é perceptível que a nova gestão está em busca dela e, de uma forma geral, tem alcançado o objetivo traçado..”

“O dia a dia no Suporte envolve muita análise, testes e contato com diversas áreas da empresa a fim de orientar os clientes para que utilizem nossos sistemas da melhor forma possível. A empatia também faz parte desse processo, pois o fato de entender o que ocorre nos clientes e o impacto disso na operação faz que possamos dar a devida prioridade, e conseqüentemente encontrar uma forma de atendê-los. Todo esse processo é muito gratificante quando percebo que nosso principal objetivo de atender nossos clientes com excelência se reflete positivamente em um indicador de satisfação, ou então quando recebo *feedback* positivo nas Ordens de Serviço. Isso demonstra a contribuição de nosso setor em uma causa maior, que é melhorar a vida das pessoas com inovação. Sinto que de fato somos todos parte dessa missão.”



**Janaína Pasold**  
Analista de Suporte da Philips



**Guilherme Dumke**  
Analista de Suporte da Philips

“O Departamento de Suporte é, muitas vezes, o primeiro contato entre a Philips e seus clientes e, independente da demanda recebida, é fundamental que seja realizado um trabalho mais próximo, com foco no resultado. Sabemos que é isso que nosso cliente espera, exigindo, portanto, uma análise aprofundada do cenário existente em cada situação, bem como do resultado que é almejado por ele. Dessa forma, cabe ao Suporte efetuar a coleta das informações e apresentar ao cliente as melhores maneiras para resolver sua necessidade. A aplicação de melhoria contínua e busca pela excelência em nosso atendimento faz parte de nosso dia a dia e, cada vez mais, procuramos associar tempo e qualidade em nossas entregas.”

Foto: Banco Philips





# Design e Usabilidade

Soluções eficientes de interação para melhorar a experiência do usuário

Texto: Kleber Puchaski

No mundo digital a tecnologia sempre foi a base do desenvolvimento de sistemas. Isso tem mudado drasticamente com a necessidade de termos sistemas não só funcionais, mas também que sejam de fácil no uso e agradável visualmente.

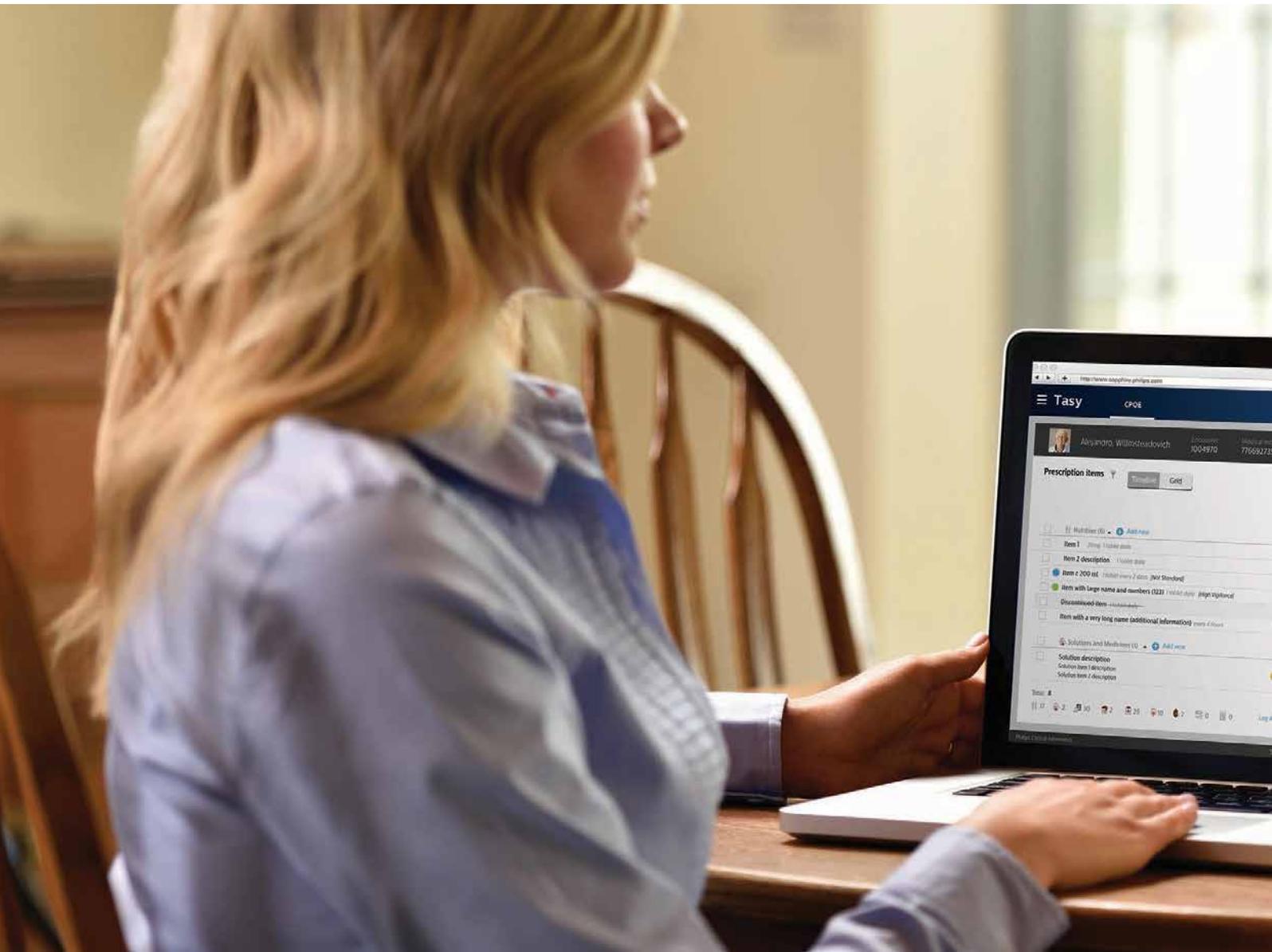
Tasy é um exemplo de um sistema robusto e maduro com mais de 10 anos de desenvolvimento nas plataformas tecnológicas Delphi e Java. Com a evolução do sistema para a plataforma HTML5 nosso mais recente desafio está em manter o legado das plataformas anteriores, e desenvolver uma interação que atenda os diversos usuários do sistema.

Quando se trata de desenvolvimento de sistemas complexos, **design e usabilidade** estão no topo da lista dos requisitos obrigatórios para termos um produto que atenda a demanda de usuários para que haja uma fácil interação. Entender as situações de uso faz necessário para que tenhamos mais

do que um conjunto de definições de fluxo de funções, mas principalmente que o usuário tenha na tela as informações relevantes no momento necessário.

Para isso desenvolvemos uma metodologia própria de design. Esta metodologia integra os requisitos de tecnologia a heurísticas de usabilidade que embasam o desenvolvimento visual e de comportamento das soluções que se apresentam na tela. As heurísticas de Jakob Nielsen, como são conhecidas, são 10 itens de boas práticas para o design de interface com o propósito de facilitar a escolha entre diferentes alternativas de design durante a criação e permitir encontrar e justificar problemas durante a avaliação, são elas:

- 1 Visibilidade do sistema; dar ao usuário constante feedback apropriado no momento correto.
- 2 Correspondência entre o sistema e o mundo real; falar a língua do usuário utilizando palavras, frases e conceitos que são de amplo conhecimento.





- 3 Controle e liberdade ao usuário; fornecer opções para desfazer ações.
- 4 Consistência e padrões; manter a aparência, ações e comportamento similares e facilmente identificado.
- 5 Diagnóstico e recuperação de erros; sempre que aparece um erro, dar ao usuário possibilidade de fácil solução.
- 6 Prevenção de erros; prevenir a ocorrência de navegações ou inclusão de dados que sejam confusas.
- 7 Reconhecimento através da recordação; objetos, ações e opções precisam estar visíveis e de forma convencional para não sobrecarregar o processo cognitivo do usuário.
- 8 Flexibilidade e eficiência de uso; permitir que usuários construam ações recorrentes.
- 9 Estética minimalista; evitar a superpopulação de informação na tela.
- 10 Ajuda e documentação; fornecer meios para a ajuda seja buscada facilmente e com elementos visuais de fácil identificação.

A combinação destas heurísticas faz com que tenhamos um sistema consistente em relação a interação do usuário. A **consistência** faz com que a usabilidade seja mais eficiente fazendo com que o usuário aprenda a navegabilidade com maior facilidade e trazendo maior foco e relevância as tarefas:

**Consistência visual:** além de dar unidade visual ao sistema aumenta o entendimento e a hierarquização e legibilidade.

**Consistência Funcional:** aumenta a previsibilidade e agilidade na realização das tarefas e promove a segurança ao longo das atividades. Ex.: definição de atalhos de teclado.

**Consistência interna e externa:** quando componentes do sistema se comportam de forma similar ou igual para que haja unidade de comportamento. Ex.: animações e transições dos painéis de navegação.

O equilíbrio destes elementos promove ao usuário maior segurança no uso e promove assim a redução de erros. Uma vez aplicado adequadamente, a consistência leva a termos um sistema com usabilidade mais intuitiva e fluida além de extremamente agradável visualmente.

As interações no sistema devem ser fáceis de serem aprendidas e lembradas. Uma das preocupações que tivemos enquanto desenhávamos os guidelines de navegação e seus componentes foi que o usuário tenha facilidade de entender o fluxo de navegação através da hierarquia de painéis. Ter uma **interface Intuitiva** foi um dos desafios deste projeto uma vez que o Tasy possui aproximadamente 15000 telas de interface entre funções assistenciais e funções administrativas. A facilidade do entendimento é o resultado do equilíbrio entre a paginação entre painéis e barras de rolagem de conteúdo sendo ainda exponenciado o aproveitamento dos campos na tela através da responsividade do sistema para diferentes formatos e resolução de tela.

Para que tenhamos uma harmonia visual e uma usabilidade fluida, temos diversas modelos e teorias que podemos aplicar. Para o Tasy, desenvolvemos um grupo de soluções de design e usabilidade que são embasadas em estudos científicos evitando ao máximo o empirismo. Assim, acreditamos que a experiência de uso será exponenciada minimizando assim a percepção de complexidade do sistema. A nova interface é o resultado de um profundo estudo de como mantermos o legado do sistema apresentando uma interface mais intuitiva que atende princípios globais de design e usabilidade.

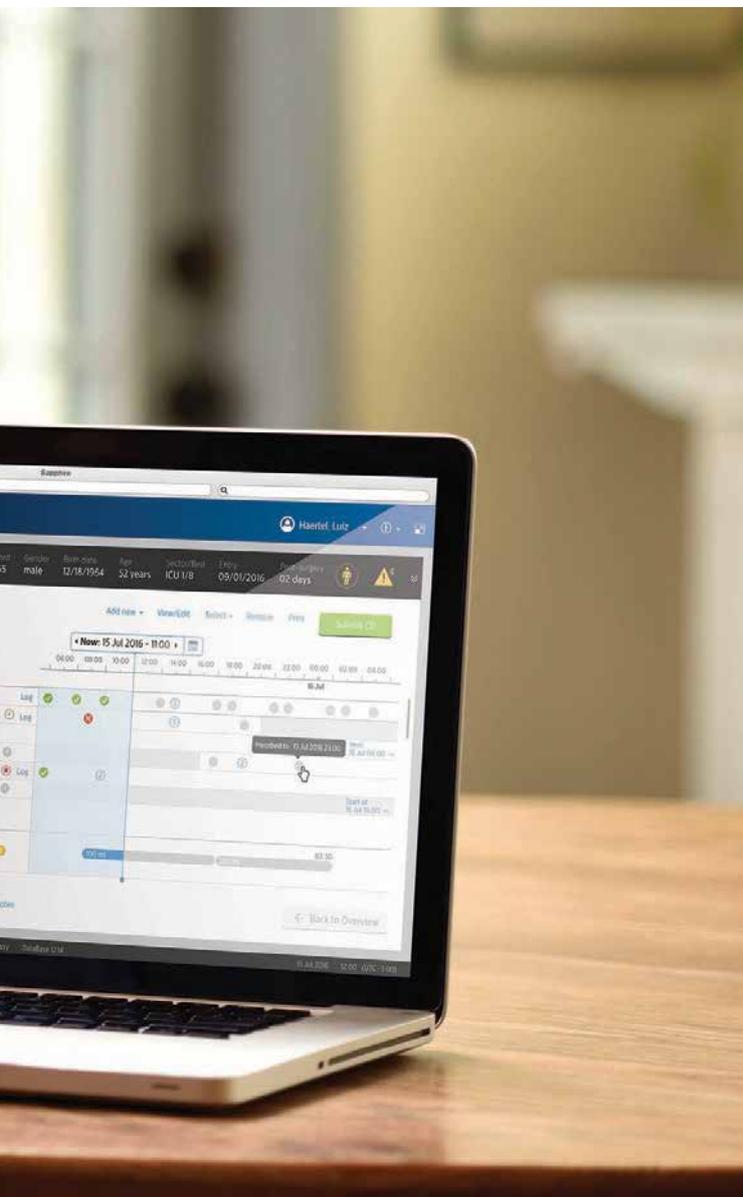


Foto: Banco Philips

Foto: Divulgação



**Kleber Puchaski**  
PhD (RCA) – Diretor de UX Design –  
Philips Design



## Novos caminhos clínicos

A Philips Research trabalha com usuários finais locais para fornecer inovações significativas pelo continuum de cuidados

Texto: Thomas Wendler



Foto: Banco Philips

O rápido crescimento da população e o aumento de padrões de doenças variáveis criaram uma nova demanda de sistemas de saúde em todo o mundo. Para gerenciar o crescimento da demanda e dos gastos com saúde, precisamos de inovações e novas formas de gerenciá-las. Com o alto nível de complexidade que esses desafios trazem, são exigidas abundantes inovações para fornecer soluções significativas ao cliente. Elas focam em envolver diretamente o usuário final e realizar inovações abertas. Para isso, a Philips está trazendo uma rede de centros de inovação e de pesquisa locais que incentivam parceiros acadêmicos e clínicos a desenvolverem estratégias de cuidados à saúde e soluções efetivas.

### Levando inovação pelo mundo

Em 2014, a Philips Research celebrou seu centenário com um guia de inovações por todo o mundo e também foi criado o primeiro centro de pesquisas da América Latina: Philips Research Brazil. Com a missão de desenvolver e lançar soluções relevantes locais em resposta às necessidades do usuário final, alinhada com os desafios sociais, a Philips Research marca um passo importante para trazer ideias ao mercado brasileiro e agregar valor às capacidades de R&D na região.

Um exemplo dessa abordagem vencedora é a colaboração entre a Philips e o Hospital Samaritano de São Paulo. Tendo esse hospital como parceiro clínico, a Philips investe em pesquisas para encontrar inovações revolucionárias para o Tasy de forma que se encaixem nas futuras plataformas e nos padrões de TI. O Tasy é o sistema de prontuário eletrônico do paciente (PEP ou EMR em inglês) e de informações hospitalares da Philips, desenvolvido inicialmente para o mercado brasileiro. Esse incentivo já resultou em várias tecnologias para o Tasy, o que indica a direção para resolver carências de cuidados à saúde.

### Dando poder a colaboradores por meio de inovações no Tasy

Para entender com profundidade as necessidades e fornecer soluções significativas que agregam valor à vida real, a Philips se conecta com os clientes logo cedo. Por meio de workshops e estudos de campo com usuários finais, muitos *insights* são alcançados. Com isso, a Philips Research cria conceitos funcionais e de usabilidade que podem ser testados e avaliados pelo hospital para que se tornem inovações aplicáveis globalmente. O projeto de pesquisa no Hospital Samaritano foca em três áreas chave: suporte à decisão clínica, gestão do caminho clínico e análise avançada de dados.

### Suporte à decisão clínica – aumentar a eficiência por meio do acesso instantâneo a dados importantes

Muitos atrasos e erros podem acontecer quando os cuidadores não conseguem acessar informações de que precisam para um diagnóstico preciso ou durante o tratamento. A Philips Research trabalha em vários conceitos para melhorar e manter o suporte à decisão clínica em situações rotineiras. Isso inclui o recurso “pesquisa instantânea”, que inicia uma tecnologia de pesquisa oferecendo sugestões para palavras que ainda estão em digitação. Isso é feito por meio da triagem em bancos de dados quase em tempo real para reduzir o tempo que cuidadores gastam procurando dados. Pesquisadores também estão trabalhando em fazer as pesquisas sensíveis ao contexto para produzir a informação exata que o cuidador procura durante o tratamento.

### Caminhos clínicos – usando gerenciamento de processo para melhorar o cuidado ao paciente

A aderência dos cuidadores a caminhos clínicos conforme definição de instituições de saúde é uma forma importante de garantir qualidade e eficiência no processo de cuidados. Isso requer soluções para coordenar os cuidadores e medir a conformidade e os resultados dos fluxos de trabalho. O caminho de sepse é um exemplo de caminho clínico que vem sendo desenvolvido em parceria com o **dr. Bruno Franco Mazza**, especialista em sepse do Hospital Samaritano de São Paulo, e com especialistas em tecnologia da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). É extremamente complicado criar um caminho clínico. Nossos parceiros têm nos ajudado com os detalhes envolvidos ao lidar com sepse e a moldar o caminho clínico ideal. Eles nos informam como e quando precisam de ajuda e fornecem outros *inputs* valiosos para garantir que o resultado será clinicamente viável. Por meio de caminhos clínicos computadorizados, esperamos uma grande redução na mortalidade por sepse e reinternações.

### Análise de dados – facilitando a avaliação de qualidade e desempenho

O uso inteligente de dados de saúde direcionam o trabalho que é desenvolvido em pesquisa em suporte à decisão clínica e caminhos clínicos, mas tornar os dados acionáveis também está sendo explorado em outros projetos da Philips Research e Philips Clinical Informatics em razão de sua inerente complexidade. Hoje, médicos e outros usuários médicos estão sobrecarregados com a quantidade de dados e está se tornando um desafio achar as informações que precisam.

Foto: Divulgação



**Thomas Wandler**

PhD, Research Fellow da Philips Research Hamburg. Content Owner for EMR Research Innovations



Foto: Banco Philips



A Philips Research investiga a possibilidade de criar um botão de informações inteligente e baseado em contexto, que adiciona uma camada de especificidade à função de procura instantânea. Sem deixar o ambiente do Tasy, por exemplo, os profissionais da saúde podem acessar instantaneamente informações sobre medicamentos que querem administrar (como efeitos colaterais) no exato momento em que precisam dessas informações.

Da mesma forma, a Philips Research quer acessar vários dados e extrair informações relevantes à tarefa do profissional. Esses resumos significativos ajudarão usuários clínicos a obter informações de forma fácil, rápida e automática, sem precisar navegar ou buscar por longos bancos de dados. Espera-se que isso facilite, acelere e melhore a qualidade dos processos de tomada de decisão.

A análise de dados retrospectiva já é parte do Tasy. Pesquisas estão levando esses recursos para o futuro por meio de algoritmos preditivos, que ajudam administradores do hospital a tomarem as decisões mais acertadas para realizarem melhorias médicas ou financeiras.

#### Trabalhando no continuum de cuidados

Um facilitador importante das soluções de ponta é o Philips HealthSuite Digital Platform – uma plataforma Philips aberta e em nuvem que está sendo desenvolvida para conectar saúde e cuidados para pacientes e prestadores.

O Philips HealthSuite Digital Platform permite que instituições de saúde colem, compilem e analisem dados de saúde de vários dispositivos e várias fontes. Permite que as pessoas usem recursos novos de todos os lugares, já que os cuidados à saúde continuam fora das paredes do hospital e entram em nossas casas e vidas.

O próximo grande passo é fazer a TI em cuidados à saúde funcionar por todo o continuum de cuidados. Hoje, todo hospital é uma ilha de TI que tem conexões com o mundo externo, mas não há um ambiente de TI integrado que suporta o cuidado ao paciente por todo o continuum. É nisso que a Philips está trabalhando no Tasy com a Philips Clinical Informatics. Aplicações podem ser construídas com o Philips HealthSuite Digital Platform para sistemas de saúde, prestadores de cuidados e indivíduos para acessar dados sobre sua saúde pessoal, condições específicas de pacientes e populações inteiras – assim, tratamentos podem ser personalizados e as pessoas podem ter mais poder sobre sua própria saúde, seu bem-estar e estilo de vida. Conectando soluções do hospital para a casa e todos os lugares entre os dois, a Philips habilita caminhos baseados em valores para uma vida mais saudável por meio do continuum de saúde.

#### Conceito do suíte de caminhos clínicos

Aprimorar resultados clínicos por meio da aderência de caminhos e otimização de fluxo de trabalho.

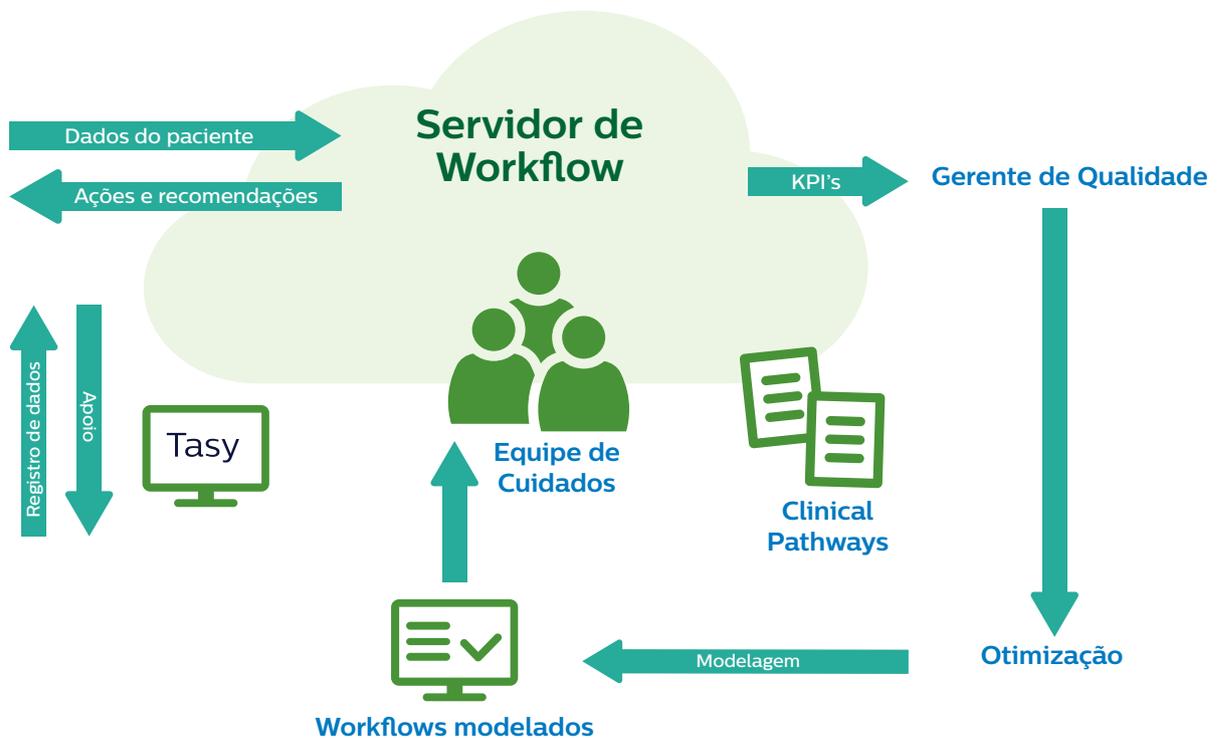




Foto: Banco Philips



#### Fatos & Dados sobre a Philips Research\*

- Fundada em 1914
- Uma das maiores organizações privadas de pesquisa no mundo
- Mais de 1.200 profissionais e 50 nacionalidades
- Atualmente, 1 patente por 2 cientistas por ano
- Responsável por 65% das patentes geradas para a Philips em 2015
- Presença global: Europa, América do Norte, China, Índia e satélites no Brasil e na África
- Orçamento de pesquisa anual em torno de 1% do faturamento da Philips

\*Fonte: [www.research.philips.com/about](http://www.research.philips.com/about)



# O papel da tecnologia da informação na estratégia das empresas

O preço de ações corretivas custa infinitamente mais caro que as preventivas, por isso é preciso elevar o nível da TI e conduzir uma gestão de forma mais inteligente

Texto: Edilson Chiqueto Junior

Foto: Divulgação



**Edilson Chiqueto Junior**  
Gerente de Tecnologia da  
Informação na Unimed  
São José do Rio Preto

Em um passado não muito remoto, a tecnologia da informação foi considerada, por muito tempo, um setor meramente de suporte à organização, com o objetivo de automatizar tarefas e eliminar o trabalho humano. Uma área que era vista mais pelos gastos gerados do que uma área que desse retorno ao negócio nas organizações. Por sorte, esse tempo já passou.

A TI e suas aplicações evoluíram e enriqueceram os processos organizacionais, otimizando cada vez mais as atividades, o tempo e recursos, contribuindo para a ruptura de fronteiras geográficas, culturais, barreiras de comunicação e acesso aos mercados. Esse novo papel da TI trouxe ainda o tão desejado crescimento nos lucros, atendendo as necessidades de informações para agregar valor, qualidade e agilidade seus produtos e serviços e o entendimento de que estão ligados um ao outro, e melhorando seus processos decisórios, com a desejada agilidade no acesso a informações, pois nunca tivemos acesso a tantas informações e de forma tão rápida. Isso criou a possibilidade de gerar cenários futuros, analisar informações históricas e tomar decisões baseadas em informações e não mais no *feeling*. Isso é o que o mercado competitivo exige atualmente como papel fundamental da TI.

A TI então passou a ser fundamental para a sobrevivência das empresas, mas por si só toda essa tecnologia não traz ganhos aos negócios, é preciso maturidade organizacional para que exista um alinhamento e estreitamento entre as ações da TI e os objetivos organizacionais e estratégicos da empresa.

Todos os investimentos devem, sempre, estar relacionados e, principalmente, justificados ao atendimento dos objetivos organizacionais e do negócio; caso contrário, será um grande desperdício de recursos financeiros, humanos e tecnológicos em implementações mirabolantes e complexas, que irão se limitar apenas a satisfazer o “*tecnoquês*” e não a necessidade real do negócio da empresa. Um exemplo prático, é como comprar um celular de última geração e não utilizar 10% dos recursos disponíveis, ou seja, você consegue ostentar a imagem de poder financeiro em possuir um equipamento desse porte, mas que não serve para muita coisa.

O grande desafio então é garantir o sucesso da TI em uma organização, criando esse elo inquebrável entre os objetivos estratégicos e as ações que, derivadas, atende e contribue para alcançá-los. Isso faz sentido para você?

Esse é o único caminho que pode transformar realmente o papel da tecnologia da informação na estratégia das empresas, não existe outro. Você pode até tentar fazer de outra forma, caindo no que vemos muito hoje no Brasil, a tentativa por eliminação de erros, em que milhões são “jogados fora”, simplesmente pela falta de alinhamento entre o que a TI tem que fazer para atender as necessidades das empresas e a clareza dos objetivos estratégicos definidos, lição de casa esta que a alta administração de uma empresa deve realizar. As engrenagens só funcionaram dessa forma.



Foto: Banco Philips

Um outro passo, necessário e decisivo, está ligado à correta escolha de parceiros tecnológicos que, por princípio básico, devem realmente entender as necessidades do momento atual, quanto ao futuro, para poder atender as iniciativas ligadas aos objetivos estratégicos, antecipando ainda necessidades futuras. Isso é ser parceiro estratégico do negócio, quando se consegue superar as expectativas; caso contrário, se torna um problema a mais para administrar.

A Unimed São José do Rio Preto escolheu a Philips como parceiro tecnológico e vem contribuindo para o desenvolvimento do Tasy para Operadora de Planos de Saúde. Tal iniciativa já vem trazendo resultados através de implementações que auxiliam o controle de processos operacionais e redução de seus ciclos. Nosso desafio atual é alinhar as ações definidas, para atendermos a estratégia da Unimed, às implementações no produto, somando a integração com o Tasy Hospitalar.

Recursos no Tasy, como o BSC (*Balanced Scorecard*), devem em breve consolidar os indicadores necessários para o acompanhamento e o andamento das ações operacionais, fornecendo ainda visões gerenciais de desvios para que se possa agir de forma preventiva, corrigindo eventuais desvios.

A alta administração de uma empresa necessita enxergar, de forma ampla, todas as engrenagens (áreas) que movimentam o negócio e suas ligações, chegando, se necessário, até a ação específica que causa impacto no andamento.

Todos devem ter consciência de que o preço de ações corretivas é infinitamente mais alto que as preventivas, além de não ser lógico e inteligente. Uma gestão baseada somente em ações corretivas, no cenário atual de mercado, está fadada a morrer.

É preciso elevar o nível da TI e conduzir uma gestão de forma mais inteligente. O grande segredo é se planejar estrategicamente para utilizar os recursos, cada vez mais escassos, de forma otimizada. Somente com uma ferramenta que possibilite esse resultado é que se consegue o controle do negócio, para poder se pensar em ações futuras, como explorar outros nichos de mercado e produtos e trazer para o cliente o que ele realmente necessita; caso contrário, você estará à deriva ou atuando de forma intuitiva.

Pense nisso antes de tomar suas decisões!

Edilson Chiqueto Junior, PMP, é gerente de Tecnologia da Informação na Unimed São José do Rio Preto.



Sócios Diretores do IOFV

# Sistema Tasy no Nordeste

Instituto de Olhos Fernando Ventura, do Recife, escolheu a tecnologia Tasy por ser uma ferramenta segura e de alta qualidade

Texto: Gisélle G. Olimpio

Foto: Divulgação



**Dr. Fernando Ventura**

Oftalmologista do Instituto de Olhos Fernando Ventura (IOFV)

## Recife - Pernambuco

Que sistema de gestão você procura?

À medida que a área da saúde é sistematizada, as empresas buscam soluções que lhes permitirão as melhores práticas. O fato é que as instituições têm processos que podem ser aprimorados, e extraordinários resultados surgem a partir da escolha de um bom sistema de gestão. Mais que isso, é importante, claro, investir na melhor tecnologia do mercado.

Em saúde, essa escolha também é fundamental para suportar o crescimento com qualidade e segurança. Com isso em mente, o Instituto de Olhos Fernando Ventura (IOFV) foi projetado para ser uma clínica de referência, com profissionais capacitados, tecnologia de ponta e atendimento de excelência. Idealizado pelo oftalmologista Dr. Fernando Ventura e por seus filhos, também oftalmologistas, o Instituto é hoje uma referência na região do Recife.

De acordo com o dr. Carlos Gustavo de Melo Gonçalves de Lima, diretor médico do IOFV, em Recife a estrutura das grandes clínicas e hospitais está aumentando sem que ocorra uma maior preocupação com a qualidade no atendimento aos pacientes. O IOFV foi concebido inicialmente, no entanto, para tentar resgatar um atendimento mais humanizado e diferenciado, que prioriza a relação médico-paciente, sem abdicar da excelência no atendimento. A proposta do IOFV foi montar uma estrutura mais enxuta, priorizando a qualidade dos

profissionais e dos equipamentos. Prova disso foi a parceria firmada com a empresa alemã Carl Zeiss, empresa líder mundial nas indústrias óptica e opto eletrônica que conferiu ao IOFV o título de segundo Zeiss Reference Center na América Latina. Esse conceito identifica instituições de excelência que contam com o arsenal de equipamentos diagnósticos e cirúrgicos da Carl Zeiss.

Para ficar ainda melhor, o IOFV investe constantemente em tecnologia de ponta, no que há de mais avançado em oftalmologia. Sendo assim, uma vez identificado o propósito de escolher o melhor da tecnologia e prioritariamente a excelência no atendimento aos pacientes, o IOFV buscou um sistema de gestão completo: “nossa demanda não era apenas um prontuário eletrônico seguro, mas um software que tivesse as particularidades necessárias a nossa subespecialidade (oftalmologia) e que também conseguisse integrar de maneira eficiente todos os outros setores da clínica, como a marcação de consultas, recepção, atendimento, bloco cirúrgico, faturamento e o setor financeiro. Com o sistema Tasy, é possível, entre outras coisas, recepcionar o paciente de maneira mais eficiente e rápida, fazendo que o tempo de espera seja muito menor. Além disso, não há a necessidade de procurar prontuários físicos em arquivos ou em outras áreas da clínica. Essas facilidades do sistema permitem uma redução no tempo entre a chegada do paciente e o atendimento, aumentando o tempo da consulta e permitindo um atendimento que chamamos de ‘olho no olho’, algo que valorizamos muito”, comenta o dr. Carlos Gustavo.

Como um grande aliado da prática diária dos especialistas e gestores, o Tasy é um software que dispõe de muitos recursos clínicos e de relatórios gerenciais que facilitam a tomada de decisão e a gestão. Para o diretor médico, o prontuário eletrônico do paciente (PEP) é a principal ferramenta que o médico utiliza em suas atividades diárias. É fundamental, portanto, que o médico tenha acesso a uma ferramenta de alta qualidade, segura e que ao mesmo tempo possa auxiliá-lo no registro da história clínica, exame físico, solicitação de exames e prescrições. “Por ser um sistema certificado pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS), temos a

segurança da autenticidade, confidencialidade e integridade das informações dos nossos pacientes”, argumenta Dr. Carlos Gustavo. Ele relata que na sinergia de utilização do Tasy os módulos que mais contribuem para o fluxo de trabalho na clínica são recepção, prontuário eletrônico, faturamento e financeiro. O padrão TISS (Troca de Informações em Saúde Suplementar), que é o padrão estabelecido pela ANS, permite a troca de informações mais eficiente entre as operadoras de planos privados e a clínica, facilitando enormemente o controle dos procedimentos realizados pelo faturamento. No departamento financeiro, os benefícios ocorrem principalmente na parte de controle de recebimentos e pagamentos.

#### **Para a TI, o uso de software é crucial para o atendimento**

No suporte a toda operação, a TI do IOFV preocupa-se constantemente com a infraestrutura tecnológica. Seu papel é de consultoria e administração dos serviços em sistemas de informação, como o Tasy e tecnologia hospitalar, sistemas embarcados para equipamentos de diagnósticos e sistemas PACS. Principalmente porque o IOFV atende diversas especialidades e realiza muitos procedimentos por mês.

Toda empresa deve estar atualizada, por isso Joannes Paulo, consultor em Tecnologia da Informação do IOFV, argumenta que a eficiência processual depende muito da eficácia de boas ferramentas de sistema de gestão. “O Tasy, pelos seus mais de 30 mil parâmetros, nos dá possibilidade de vários caminhos a fim de adequar melhor as atividades do Hospital com a realidade sistêmica. É uma descoberta dia após dia, com o uso efetivo do sistema e no explorar contínuo da ferramenta, que muito tem a oferecer”, finaliza Joannes Paulo.

Sobre o IOFV – Instituto de Olhos Fernando Ventura

Especialidade: Oftalmologia

Número de atendimentos/mês: 1.350

Número de exames realizados/mês: 1.800

Número de consultas ambulatoriais realizadas/mês: 550



Fotos: Divulgação



# 50% a mais no faturamento

Foto: Divulgação



## Soluções Philips são escolhidas por serem de primeira linha e por possibilitarem um *workflow* de atendimento seguro e rápido

### Rio de Janeiro - RJ

Ter tudo de primeira linha no hospital. Esse sempre foi o ideal do Hospital São Vicente de Paulo (HSVP), que buscou investir em novas tecnologias desde sua fundação. Mas foi em 2009, quando a CEO Irmã Marinete Tibério assumiu a gestão do HSVP, que alguns pontos foram colocados em evidência: havia vários sistemas não integrados, o que ocasionava fragilidade na associação dos dados e incerteza de que a interferência humana em planilhas avulsas de Excel® pudessem prejudicar a tomada de decisão. “Foi um ano de avaliação e seleção, queríamos um sistema integrado de gestão, com rastreabilidade, segurança, e que pudéssemos administrar os indicadores extraídos do próprio sistema com a situação real do hospital”, comenta a Irmã Marinete.

É claro que é importante frisar que, no início, houve um trabalho de reavaliação dos processos e todos os fluxos foram redesenhados. A CEO enfatiza que a implantação iniciou com base zero e, assim, muitas lacunas dentro do processo do próprio hospital foram constatadas e puderam ser sanadas. A TI também teve papel fundamental na criação dos indicadores e controles dos processos internos. Atualmente, a TI é ligada diretamente à CEO e participa ativamente de todo o processo para apoiar as implementações e o desenvolvimento das novidades.

Seja pela utilização dos dispositivos móveis ou pela utilização da internet das coisas, atualmente o HSVP está 100% informatizado, integrado desde a recepção até a contabilidade passando por todas as áreas do hospital. Isso torna a área de TI um grande parceiro estratégico na busca de novas tecnologias para adoção na instituição alinhado ao planejamento estratégico e objetivos do HSVP. Além disso, auxilia na obtenção de indicadores e dados consistentes para as tomadas de decisão, com isto a TI também é um grande agente de controle dos processos e guarda da informação. Irmã Marinete ressalta que hoje o HSVP tem seus controles internos realizados através de indicadores e BSC, alinhados aos objetivos estratégicos. Pensando nesse contexto, direciona os investimentos, ações e correções dos processos de forma integrada com dados obtidos através da base do sistema de gestão Tasy – sem intervenções ou integrações, tudo 100% do sistema.

Essa solução contribuiu para a redução do nível de estoque de reais em 35% e o aumento de faturamento em 50%. Um panorama muito otimista no mundo hospitalar, cujo volume de informações é imenso. Conforme a CEO Irmã Marinete, outro grande diferencial foi a criação de um grupo que se reúne frequentemente para avaliar o seguinte fluxo: produzido, faturado, recebido e glosado. Assim é possível distinguir o que é inadimplência e o que é glosa, com controles que repercutem diretamente nos níveis financeiros e da assistência.

### 98% de seu parque instalado com equipamentos Philips

O Hospital São Vicente de Paulo é parceiro de longa data da Philips. Foi o primeiro hospital da América Latina a adquirir o PACS (*Picture Archiving and Communication System*) - IntelliSpace PACS da Philips, um sistema fácil e intuitivo que agiliza o acesso e a manipulação das imagens na área

de Radiologia. Com a tecnologia iSyntax, possibilita a entrega das imagens DICOM em até 3 segundos, na resolução *full* de visualização. Juntas as soluções da Philips (Tasy e IntelliSpace PACS) geram maior integridade de dados entre os sistemas. A história do paciente é construída com as informações disponíveis no prontuário eletrônico do paciente, no sistema Tasy, e apenas alguns segundos após a realização de um procedimento de imagem o exame pode ser compartilhado em qualquer local da instituição que tenha acesso ao PACS.

A Comunicação eletrônica é fundamental para que o *workflow* de um atendimento seja seguro e rápido. Nas palavras da gerente de SADT, Denise Margareth Kineippe, as soluções integradas são revertidas em números positivos: “pela integração completa da solução, a identificação é feita no sistema Tasy desde o atendimento do paciente na recepção e os dados imputados são enviados diretamente para o equipamento integrado ao sistema PACS, mitigando a possibilidade de erros de troca de exames e agilizando a disponibilização das imagens em todo o prontuário eletrônico no hospital 100% informatizado”. O processo de laudar e disponibilizar as imagens no prontuário eletrônico fica mais rápido.

Outro benefício em ter integrados o Tasy e o PACS está relacionado aos indicadores de gestão. Denise conta que a visão clara dos números (como a gestão do tempo do atendimento, compras, tipos de exames, profissionais, entre tantos outros) permite aplicar recursos onde realmente é necessário, a fim de melhorar o rol de exames e reduzir a ociosidade das agendas, possibilitando o aumento da qualidade na entrega do laudo digital.

No suporte a toda a operação, as soluções da Philips imprimem ao Hospital tecnologia de ponta que ajuda no diagnóstico, no tratamento e no acesso fácil às informações. Irmã Marinete declara que o corpo clínico se sente seguro em usar a tecnologia da Philips em todos os equipamentos e software. “Estamos caminhando para a quarta reacreditação da Joint Commission International (JCI) em 2018 e sabemos que as exigências no cumprimento do manual são muito rigorosas em termos de tecnologia, segurança e eficácia no tratamento do paciente. O fato de termos 98% do parque instalado com soluções Philips nos deixa tranquilos de que nossos 126 leitos, os 500 médicos, as 660 internações e mais de 66.000 exames realizados por mês terão em sua essência o padrão internacional que referencia o HSVP no mercado. Tudo isso graças aos constantes investimentos em Tecnologia, à criação de serviços especializados e, é claro, à vocação para cuidar dentro do carisma vicentino”, declara a CEO.



**Denise Margareth Kineippe**  
Gerente de SADT do Hospital  
São Vicente de Paulo



**Irmã Marinete Tibério**  
CEO do Hospital  
São Vicente de Paulo



# Inteligência para o agendamento dos pacientes e menos tempo nas filas

Instituto Maringá de Imagem e Instituto Carlos Américo fazem a revisão dos processos internos e melhoram o fluxo do atendimento ao paciente

Texto: Gisélle G. Olimpio

## Maringá - PR

Há mais de 62 anos sendo referência em exames de imagem, o Instituto Carlos Américo e o Instituto Maringá de Imagem buscam constantemente inovações tecnológicas. E para que isso seja possível, em 2009 foi implantado o sistema de gestão em saúde Tasy, que possibilitou a todos os setores um trabalho integrado, seguro e mais efetivo.

Em busca de dados confiáveis e preocupados em diminuir o tempo de espera do paciente na realização dos exames nas clínicas, em 2015 teve início uma nova ação de validação dos processos. De acordo com Fabiana Freddi, coordenadora de processos, durante as avaliações, verificou-se a necessidade de implementação de alguns módulos do Tasy como agenda integrada e gerenciamento de senhas.

Intitulado “Sou + Você”, o novo projeto buscou um novo ciclo de melhorias e aperfeiçoamento que possibilitou um melhor gerenciamento no fluxo do paciente e no tempo de atendimento, proporcionando segurança ao paciente e ao próprio profissional. Lucinéia Scheffer, gerente administrativa, conta que, com a tecnologia da informação, o mapeamento de processos e a parceria com o distribuidor GHR da Philips, foi possível a integração e o treinamento dos colaboradores de forma ágil e eficaz, bem como o melhor desenvolvimento operacional com a satisfação do cliente interno e externo.

## Agenda integrada

A agenda integrada é uma funcionalidade desenvolvida no sistema Tasy para ser utilizada em uma central de agendamentos. Utilizando essa funcionalidade, é possível ter uma visão totalmente integrada dos horários de cada paciente.

Segundo Lucinéia Scheffer, com a implantação da Agenda Integrada foi possível rever processos internos adequando-os a todas as regras de agendamento estabelecidas para os exames. Dessa forma, no momento em que os colaboradores utilizam essa função, o próprio sistema realiza verificações para então finalizar o agendamento do paciente. Com a possibilidade de ter a marcação dos exames na mesma tela e com os cadastros divididos por grupos de exames, ficou mais fácil para colaboradores realizarem esse tipo de processo.

Nesse novo processo foi possível perceber, por meio dos indicadores de gestão, a considerável diminuição de erros e também a redução dos tempos no agendamento, otimizando assim o fluxo do paciente dentro da instituição. Melhor para o profissional, melhor ainda para o paciente.

## Gerenciamento de senhas

Já com a implantação do gerenciamento das senhas, as informações desde a chegada do paciente até a sua retirada de exames passou a ser mais integrada. É visivelmente notório como algo simples pode modificar totalmente um atendimento. Edilson Tizolin, analista de TI, comenta que a senha está vinculada ao nome do paciente; dessa forma, se por algum motivo ele não responder ao chamado, é possível procurá-lo pelo nome, sob um olhar muito mais pessoal e humano.

Um importante ganho, de acordo com Edilson, foi a possibilidade de gerenciar, de forma clara e concisa, todos os pacientes aguardando para serem chamados e seus respectivos tempos de espera. Assim, a gerência, o corpo clínico e demais podem solicitar priorização no atendimento, e medir seus períodos sazonais, como também exames agendados podem ser atendidos prioritariamente.

“Outro ponto fundamental para nós foi a criação das filas, separando os atendimentos e também priorizando os que são necessários por lei, para que sejam atendidos sem que os colaboradores necessitem fazer a triagem de quem é o mais prioritário, pois a própria fila, ou administração, pode indicá-lo”, comenta Edilson.

Vale ressaltar que a qualidade de processos é considerada como um dos pilares na organização; por isso, tem buscado soluções para melhorar o atendimento ao paciente e o fluxo de informações entre os setores da empresa. Fabiana Freddi menciona que a confiabilidade da informação é que proporciona aos gestores informações precisas e confiáveis que são realmente a base para tomar a melhor decisão.

**GHR**  
Consultoria

Distribuidor autorizado da Philips



### Opinião

“Go live ou virada do sistema é o momento de a tecnologia facilitar e otimizar o trabalho dos usuários e trazer mais controle e confiabilidade aos processos.”

**Edilson Barini Tizolin - Analista de TI**

“Agora temos uma arma de grande qualidade, para todos os colaboradores mostrarem sua eficiência.”

**Dr. Roberto Otani - Diretor**

“É tempo de mudar, evoluir, aprender e otimizar. O projeto “Sou + Você” veio para fazer a virada na vida profissional de todos nós.”

**Michelle Barreto - Supervisora operacional**

“O projeto de tantas folhas de papel tomou forma real, e agora é hora de escrevermos nova história!”

**Valéria Pavan Mariani - Coordenadora operacional**

“As novas mudanças no processo vão contribuir para o acesso da informação de forma mais rápida, precisa e segura. Tudo isso para garantir o melhor atendimento ao paciente.”

**Fabiana Freddi - Coordenadora de processo**

“A todos os envolvidos, Lucinéia, Fabiana, Edilson, Valéria, Michelle, Gisele, Francieli e Equipe GHR, meu agradecimento pelo esforço, dedicação e perseverança na implementação do sistema.”

**Dr. Erico Diniz - Diretor**

Foto: Divulgação



Foto: Divulgação

## Tasy - na medida certa para o paciente pediátrico

### Maior segurança no processo de dispensação de medicamentos na Perinatal

Texto: Gisélle G. Olimpio

#### Rio de Janeiro - RJ

Quando se pensa em UTI Neonatal e Pediátrica nas quais grande parte dos pacientes circula com peso entre 350 gramas e 4kg, o serviço de Farmácia com padronização de reconstituição, diluição e rediluição (se necessário) na produção de doses unitárias é extremamente importante, seja para segurança do paciente, seja para o profissional de enfermagem que recebe os medicamentos em condições exatas para administração e até mesmo para o controle de estoque.

A Perinatal aposta no uso de ferramentas tecnológicas com suporte do Tasy para garantir avanços significativos que garantam maior segurança aos pacientes que se encontram neste grupo especial de atendimento: gestantes, puérperas, recém-nascidos e pacientes pediátricos. Esses avanços incluem o uso de Calculadora Dose Terapêutica para o cálculo automático das doses de medicamentos para a UTI Neonatal e UTI Pediátrica Cardíaca, além da função Gedipa (Gestão da Dispensação dos Processos ADEP) e ADEP (Administração Eletrônica da Prescrição), tudo isso sob o alicerce dos profissionais da equipe de Farmácia Clínica.

Segundo Francisco Alves Farias Filho, farmacêutico clínico, o Gedipa contribui para a garantia do controle de várias etapas e condiciona o profissional responsável ao cumprimento de cada uma, fato que contribui para o preparo de medicamentos em condições ideais de uso. “É nítido o ganho em produtividade, qualidade e segurança quando colocamos o processo de

fracionamento de medicamento para um setor específico, propiciando melhores resultados e menores riscos de falhas; além disso, deixamos o tempo da equipe de enfermagem para o cuidado humanizado na beira do leito”, destaca Francisco.

O uso da função Gedipa do sistema Tasy permite o controle de processos configuráveis pela organização, como separação, higienização, preparação, dispensação e entrega dos medicamentos<sup>1</sup>; o controle do fracionamento individualizado e unitarizado, a visualização das pendências por horário, setor, paciente, medicamentos, entre outros; a devolução dos materiais promovendo a acurácia no controle de estoque<sup>2</sup>; bem como o lançamento dos materiais e medicamentos utilizados na conta do paciente<sup>3</sup>.

Francisco comenta que, com a inserção do Gedipa na Perinatal, em específico no contexto de doses unitárias preparadas pela farmácia, evidencia-se um ganho para adequado controle de estoque além de melhorar a rastreabilidade. Outro ponto destacado pelo farmacêutico é a inserção da funcionalidade Calculadora de Dose Terapêutica do Tasy nas UTIs Neonatal e Pediatria. “Em associação a um trabalho extenso de padronização de preparo nessas UTIs, a calculadora é de relevância extrema para uso adequado das doses terapêuticas, vinculada à sinalização de excesso de doses e minimização do erro humano nesses cálculos. Os cálculos são feitos pelo sistema, de acordo com as configurações de cada medicamento, tornando o processo seguro e prevenindo erros, deixando o médico livre do processo burocrático e mais disponível para o cuidado ao paciente”, finaliza Francisco.

### Opinião do gerente de Suprimentos

**Philips** – Quais as contribuições mais significativas que o Tasy trouxe para o fluxo de trabalho da instituição?

**Pedro Gama** – O TASY nos possibilita integrar o setor de Suprimentos com todos os setores do hospital e com isso ter uma visão de toda a cadeia de compras, estoque e consumo. Conseguimos integrar todo o processo desde a solicitação feita na ponta até o último nível de aprovação de forma automatizada, fidedigna e muito mais clara e eficiente. Temos agora a rastreabilidade de todo o processo e sabemos exatamente em qual etapa estamos o que nos possibilita antecipar os possíveis atrasos nas entregas e também nos garante a credibilidade em todo o fluxo de compras até a chegada dos produtos em nosso hospital. Todas as compras realizadas são devidamente registradas e tratadas dentro do TASY.

**Philips** – Você considera a TI como estratégica dentro da instituição? Como ela ajuda na tomada de decisões importantes?

**Pedro Gama** – A TI, nos dias atuais, é estratégica dentro de qualquer instituição que tenha como premissa básica a gestão, a rentabilidade e a sustentabilidade de seu negócio. O setor de TI, por exemplo, é quem gerencia diretamente os projetos na Perinatal que envolvem ERP, BI e outras tecnologias, ou seja, quase 100% de todos os projetos do hospital. Buscamos sempre as melhores soluções tecnológicas para nosso hospital e todas as ferramentas que temos hoje implantadas auxiliam diretamente os gestores nas tomadas de decisão, pois as informações estão claras, alinhadas e organizadas. Costumo dizer que: “Se não há tecnologia não há qualidade na informação; e se não há qualidade na informação não há tomada de decisão assertiva”.

**Philips** – Quais as contribuições mais significativas que o Tasy trouxe para os resultados financeiros da instituição?

**Pedro Gama** – O TASY organizou nossos processos internos e dita diariamente o ritmo de nossa operação. Na área de Suprimentos, por exemplo, contribuiu para que atingíssemos o nível de 100% do giro de estoques de material hospitalar, o que reduziu significativamente o desperdício com compras desnecessárias e consequentemente as perdas financeiras com estoque parado. Como resultado, **reduzimos em 30% nosso valor de estoque** nos dois anos seguintes após a implantação do TASY.

### Sobre a Perinatal

Fundada em 1993, a Perinatal conta com duas unidades: a Perinatal Barra e a Perinatal Laranjeiras.  
Nº de leitos: 326  
Nº de leitos na UTI: 184  
Nº de internações/mês: 3300  
Nº de exames realizados/mês: 6000  
Profissionais usuários do sistema Tasy: 1200

- 
1. necessário o uso das funções Prescrição Eletrônica e DEP.
  2. necessária a implantação e o uso do módulo Estoque.
  3. necessária a implantação e o uso da função Conta Paciente, para fins de faturamento.

Fotos: Divulgação



**Francisco Alves Farias Filho**  
Farmacêutico Clínico da Perinatal



**Pedro Gama**  
Gerente de Suprimentos da Perinatal

# Gestão Verticalizada na Unimed Lençóis Paulista

Centro médico e operadora de planos de saúde automatizam os processos com a implantação do Tasy

Texto: Gisélle G. Olimpio e Matheus Montibeler



Foto: Divulgação

## Lençóis Paulista - SP

Em 13 de setembro de 1991, na rua Piedade, na cidade de Lençóis Paulista, 42 médicos reuniram-se com o objetivo de construir uma sociedade cooperativa, em busca de uma solução para oferecer atendimento de qualidade à população local e vizinha.

Em um cenário tão complexo e sensível como o da saúde, informações circulam em todos os ambientes, seja no hospital ou na operadora de planos de saúde. Interpretações errôneas podem ser fatais. Por isso, a segurança e a qualidade foram requisitos essenciais para a Unimed quando investiu na cooperativa e no centro médico.

Segundo Rafael Cristiano Tamborim, coordenador de TI, um dos maiores desafios para a Unimed Lençóis Paulista é justamente a gestão das informações. Foi exatamente a necessidade de uma gestão eficiente das informações capaz de integrar tudo em um único lugar, com estabilidade, facilidade de uso e agilidade nos processos que motivou a instituição a adquirir o Tasy. A Philips identificou a dor de seu cliente e viu a necessidade de um fluxo mais enxuto, confiável, transparente e com padronização eficaz, quer seja no fluxo assistencial quer no administrativo. Rafael comenta que “com a implantação do Tasy foi possível agilizar a grande maioria dos processos, como o prontuário eletrônico, a prescrição e a dispensação de medicamentos no centro médico, tendo alta disponibilidade, estabilidade e confiabilidade nas informações.”

Entretanto, a instituição não quer parar por aí: estão buscando implantar também o conceito de mobilidade, pois agora têm como meta disponibilizar o prontuário eletrônico de forma on-line aos médicos prestadores, para que acompanhem a evolução dos pacientes onde quer que estejam.

Já para a operadora de planos de saúde, o fator decisivo no processo de escolha foi a capacidade de integração do Tasy com todos os módulos, incluindo o financeiro e o contábil, possibilitando agilidade, rastreabilidade e disponibilidade das informações. A simplicidade e a objetividade das funções contidas no Tasy contribuem para a realização do cadastro correto da informação, resultando em uma maior confiabilidade das informações disponibilizadas a todos os departamentos da operadora.

Em relação à implantação do Tasy na operadora, Rafael relatou que: “tivemos a oportunidade de analisar e reestruturar diversos processos que se encontravam desatualizados e causavam morosidade, impactando diretamente em todos os departamentos da operadora. Além disso, tivemos a oportunidade de envolver todos os gestores e integrá-los nos processos da operadora, onde cada um pôde contribuir nas melhorias de todos os processos, tendo uma macro visão de toda a operadora. Isso foi fundamental para o bom desempenho do Tasy e, conseqüentemente, da operadora.”

O fato de as informações de ambas as instituições, prestador e operadora, estarem em uma única base possibilitou a verticalização e permitiu à Unimed que os indicadores existentes fossem aprimorados. Conseqüentemente, com a mensuração das informações, tomar decisões mais coerentes e assertivas ficou mais fácil. João Paulo Oliver Ramos, contador, afirma que o Tasy atribuiu maior confiabilidade sobre as informações que chegam até a contabilidade através de processos objetivos e bem estruturados que possibilitam à escrituração através da origem dos fatos. O próprio cliente pode parametrizar regras conforme a necessidade do seu negócio sem a necessidade de solicitar para a Philips.



## Portal web e ressarcimentos ao SUS - eliminação de 100% dos papéis no setor financeiro

Com um Portal Web nativo do sistema Tasy é possível que a operadora disponibilize diversas funções via web para a sua rede de atendimento e contratantes, como autorizador, digitação de contas médicas, manutenção da carteira, segunda via de boletos, dentre outras, uma excelência que permitiu à operadora reduzir o número de atendimentos presenciais, oferecendo aos beneficiários e prestadores de serviço agilidade no processo de autorização de guias.

Ainda atrelada ao Portal Tasy, outra evolução notável foi a movimentação dos beneficiários, que passou a ser realizada através do próprio portal, gerando a eliminação de 100% do papel. Todo o processo é realizado de forma eletrônica, incluindo o boleto para pagamento. Paulo José Aram, Coordenador de Cadastros/Ressarcimento SUS, em seu depoimento, afirmou que o sistema Tasy facilitou e agilizou as análises para as movimentações cadastrais.

Por outro lado, o tema ressarcimento ao SUS nos últimos anos passou a ser de extrema importância à todas as operadoras, pois a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) intensificou as cobranças das AIHs (Autorização de Internação Hospitalar) realizadas pelos beneficiários de planos de saúde em estabelecimentos do SUS (Sistema Único de Saúde), e com isso houve um aumento significativo dos custos às operadoras. Portanto, a gestão efetiva das informações dos ABIs (Aviso de Beneficiário Identificado) enviados pela agência é imprescindível.

Antes da implantação do sistema na instituição, esse processo era realizado manualmente. Porém, por meio do módulo “Controle de Processos de Ressarcimento”, é possível realizar a importação do ABI e a partir daí iniciar as análises das

informações e realizar as impugnações administrativas e técnicas das AIHs, o que possibilitou à instituição otimizar e eliminar 100% dos papéis nos processos de ressarcimento. Com isso, é possível realizar a gestão das informações de forma simples e objetiva, auxiliando diretamente nas tomadas de decisões.

Houve a eliminação de 100% dos papéis também no setor financeiro. Mais especificamente, no processo de contas médicas. Anteriormente feito de forma manual, passou a ser inteiramente eletrônico. É possível aplicar na íntegra toda a regra de negócio da instituição, pois o sistema oferece diversas opções para a parametrização das regras de pagamento e recebimento.

Outro benefício sentido pelo setor financeiro foi no processo de faturamento (geração de boletos para pessoa física e jurídica): o que demorava cerca de três dias para ser realizado hoje é finalizado em torno de trinta minutos, sendo possível disponibilizar os boletos às empresas contratantes com antecedência para que tenham mais tempo para se organizar. “O sistema fez que buscássemos mais informações em nossa própria área de trabalho, complexo em conteúdo de manuseio e detalhista nas ferramentas, para que possamos nos adequar conforme necessidades da nossa empresa, além de nos facilitar as criações de diversas regras de negócios. Hoje atuamos em nosso departamento com 90% do trabalho automatizado dos processos e a cada mês estamos melhorando e nos aprimorando, conforme necessidades da empresa. A agilidade nos processos faz que tenhamos tempo hábil de analisar as prioridades da empresa, focando em melhorias, ressalta Patrícia Gutierrez de Oliveira, coordenadora de Contas Médicas.



Distribuidor autorizado da Philips

Foto: Divulgação



Fotos: Divulgação



**Rafael Cristiano Tamborim**  
Coordenador de TI da Unimed  
Lençóis Paulista



# Fazendo

a diferença em saúde





## Informação que vale ouro para obter diagnósticos mais rápidos e confiáveis

Texto: Jerome GALBRUN

Creemos que profissionais médicos devem concentrar seu tempo no paciente e em seu tratamento e tomar decisões baseadas em dados relevantes, melhorando os resultados clínicos. É nossa missão criar as soluções de que precisam para prover diagnósticos e tratamentos mais rápidos e confiáveis. Nos últimos anos desenvolvemos e disponibilizamos, de forma bem sucedida, um serviço vencedor de Registro Eletrônico em Saúde (RES), que serve como nosso trampolim para o futuro. Nossa ambição é desenvolver novas soluções que permitam que médicos, enfermeiros e profissionais de saúde concentrem-se em seus pacientes pela digitalização dos serviços clínicos e, assim, possam prover comunicação ininterrupta de dados relevantes por todo o contínuo médico. Almejamos dar-lhes toda informação necessária o tempo todo, preparada e apresentada de forma fácil e digerida. Atualmente estamos enriquecendo essa informação com inteligência clínica e ferramentas de apoio à decisão, capacitando-os a obter diagnósticos mais rápidos e confiáveis, da prevenção à cura. Indo além, as soluções de TI em Saúde serão a fronteira da decisão clínica de uma forma digital, segura, amigável e móvel.



Foto: Banco Philips

Fotos: Divulgação



**Jerome Galbrun**  
PhD – Diretor de Marketing  
Senior da Philips

Na verdade, dados clínicos são mais que informação. O gerenciamento de dados clínicos na ponta dos dedos de profissionais médicos confere eficiência e melhor gerenciamento de pacientes. Enfrentando desafios sociais como o envelhecimento da população e a multiplicação de doenças crônicas, as soluções de Registro Eletrônico em Saúde (RES)/ Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) precisam aumentar constantemente a relevância dos diagnósticos enquanto melhoram a eficiência das terapias com múltiplas fontes de informação em tempo real (dispositivos, TI, entradas clínicas, etc.).

Para apoiar e cumprir esse propósito desenvolvemos o TASY como solução multifuncional única para servir aos propósitos de PEP/ RES. Essa solução global é uma ferramenta corporativa *multi-site* completa que se conecta a qualquer sub-sistema hospitalar ou de rede de hospitais como solução *thin-client* para todos os usuários (médicos, enfermeiros, profissionais da área médica).



Tal nível de integração permite que o desenvolvimento de nossas soluções inovadoras siga três caminhos distintos: Clínico, Experiência do Usuário e Saúde Móvel.

Clinicamente, o próximo nível de integração levará ao desenvolvimento de sistemas de decisão clínica focado em doenças através de medicina baseada em evidências, incluindo a alavancagem de mecanismos de raciocínio semântico em grandes bancos de dados. Essa é a área do “Big Data”, traduzida no Tasy em “dados inteligentes e acessíveis e clinicamente relevantes na ponta dos dedos dos médicos” em áreas como cardiologia e oncologia. Por exemplo, em estreita colaboração com a pesquisa Philips, médicos se beneficiam com um “sistema que obtém automaticamente informação relevante” por meio de capacidades sensíveis ao contexto (*Context Aware*). O apoio à decisão clínica incluirá Gerenciamento de Caminho Clínico e Otimização de Recursos.

Com foco na experiência do usuário, a relevância do diagnóstico em tempo real e das opções terapêuticas será aumentada com a comunicação dos resultados aos médicos por meio de serviços online. Em estreita parceria com o Philips Design Group, a Philips almeja investir na melhor experiência do usuário, definindo nossos caminhos e fluxos de trabalho para elevar a qualidade do resultado ao paciente: usabilidade, ergonomia e responsividade são os pilares-chave.

No front da mobilidade, nossa ambição é continuar desenvolvendo soluções orientadas a TI que capacitam os médicos a se concentrar em seus pacientes enquanto compartilham dados em toda a cadeia. Essa meta será atingida conectando pacientes em casa e médicos no hospital por meio de portais que permitem o envolvimento do paciente e acessos móveis variados. Indo além do gerenciamento ambulatorial, queremos apoiar a abordagem do tratamento integrado desenvolvendo um fluxo de trabalho clínico para tratamento primário totalmente integrado com secundário e terciário.

Isso permitirá um Contínuo de Tratamento e um Contínuo de Saúde completos.

Por fim, forneceremos a médicos e pacientes toda informação de que precisam no momento certo, preparada e apresentada para ser facilmente usada e digerida. Enriqueceremos essa informação com inteligência clínica e ferramentas de apoio à decisão, capacitando todos os responsáveis pelo tratamento para que façam diagnósticos rápidos e confiáveis enquanto participam ativamente das decisões clínicas. Isso contribuirá significativamente com a meta de medicina precisa e tratamento personalizado.

<sup>1</sup>. Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) é a versão digital dos formulários de papel nos consultórios médicos. Um PEP contém todo o histórico médico e terapêutico do paciente. O Registro Eletrônico em Saúde (RES) foca-se na saúde total do paciente, indo além dos dados clínicos colhidos no consultório e oferecendo uma **visão mais ampla** do tratamento do paciente. O RES foi concebido para se estender além da organização que originalmente coletou e compilou a informação.



### Isaiás Nazari



Paciente do Hospital Santa Catarina de Blumenau - SC

“Passei por uma diversidade muito grande de exames e o que me chamou a atenção é que os resultados saíam imediatamente no sistema, toda a equipe clínica do hospital tem acesso às informações. Está tudo imputado no sistema: desde a recepção até o momento em que a gente vai embora.”

## Opinião



### Enfª Camila Machado Missel

Enfermeira - Analista de Negócios da Philips

“Vivemos em um momento em que a tecnologia é muitas vezes definida como enfática e incisiva, mas percebemos que ela deve ser reducionista e simplista, compreendendo o que o usuário Enfermeiro necessita de fato para o seu dia de trabalho, propiciando um auxílio à distribuição de carga de trabalho entre seus liderados até o acompanhamento constante do estado clínico dos seus pacientes.

São muitas as áreas em que a informática em saúde auxilia à Enfermagem, iniciando no ensino baseado em evidência, passando pela revolução do cuidado ao paciente alinhado à segurança dos processos do cuidado individualizado, à completa informatização da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), ao Sistema de Suporte à Decisão Clínica, ao acompanhamento das Metas de Cuidado, bem como contempla a informatização de todos os processos administrativos gerando assim um grande impacto na melhoria da gestão e consequentemente na satisfação do paciente.



### César Griebeler

Diretor Tecnologia EMR da Philips

Salvar vidas através de Tecnologia e inovação. Quando temos uma oportunidade nobre como essa é extremamente gratificante poder gerar soluções tecnológicas que permitam aos profissionais de saúde focarem cada vez mais no bem-estar das pessoas e obter maior sucesso na recuperação dos pacientes. A Philips, em sua história, sempre buscou a inovação e a Tecnologia facilitou estas evoluções. Com ela podemos tornar mais fácil, rápida e organizada qualquer ação em saúde, além de cada vez mais aproximar as pessoas de seus profissionais em saúde.



**Dr. Luiz Arnoldo Haertel**  
Chief Medical Officer da Philips

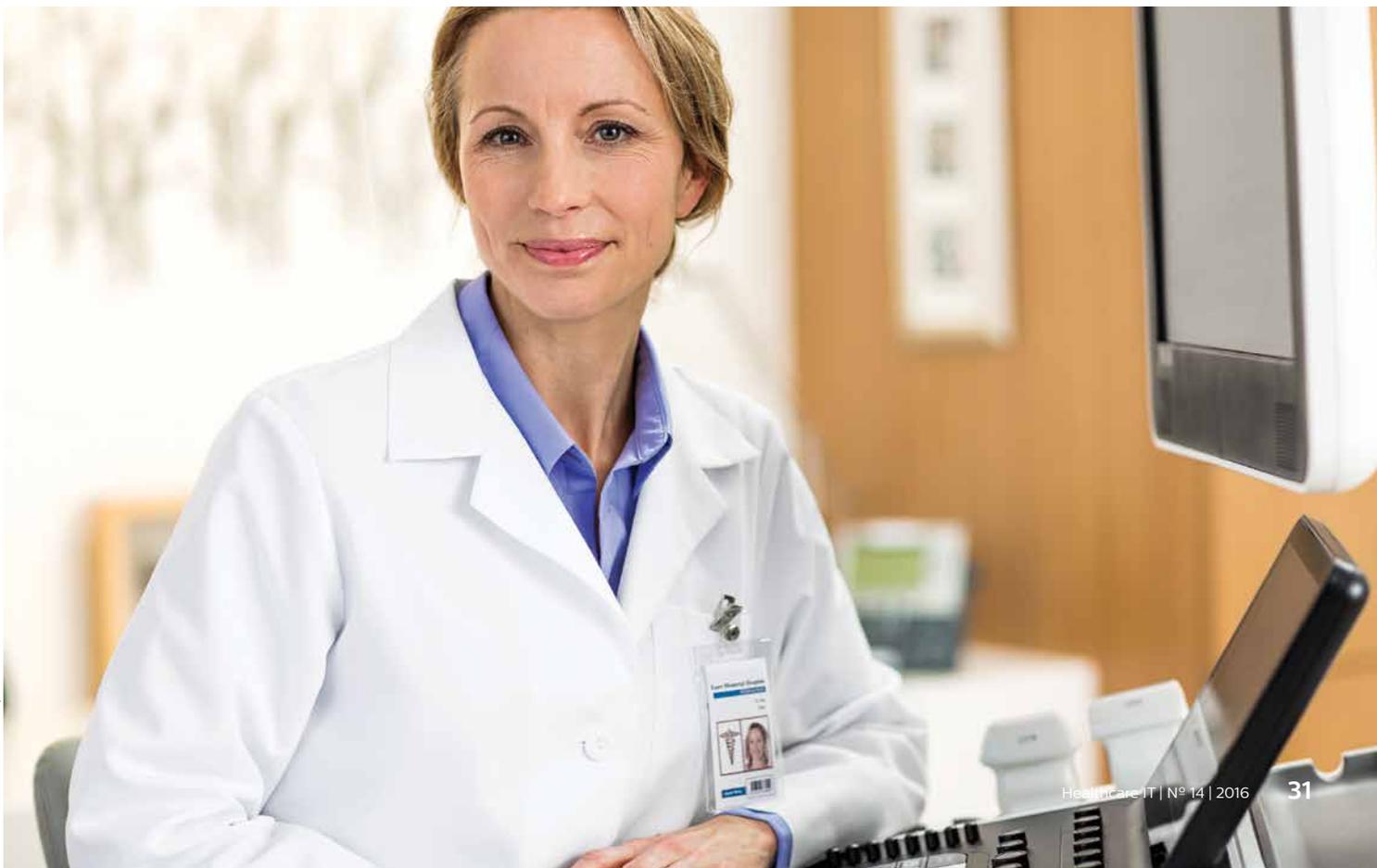
O Tasy tem em seu DNA a inovação – transformar positivamente a vida das pessoas. Fazendo isso na vida de todo o usuário atingimos o nosso bem maior que é melhorar a saúde da população. Pois os nossos usuários, usando as soluções de informática da Philips, cuidam das pessoas.



**Talitha Juliana Makowski**  
Farmacêutica, Analista de negócios da Philips

Através da informatização dos processos em farmácias, as instituições têm recebido inúmeros benefícios tanto do ponto de vista administrativo quanto assistencial. Entre os principais benefícios que a utilização do sistema Tasy oferece no contexto da Farmácia estão o aumento da produtividade e o aumento na segurança do paciente. A utilização de ferramentas que apoiam processos como gestão de estoques com a automatização dos processos de compras, ressurgimentos automáticos para as farmácias e outros setores, rastreabilidade dos produtos desde o fornecedor até o paciente, atendimento de itens prescritos de forma eletrônica, auxiliam no controle de toda a cadeia que o processo de dispensação de medicamentos e materiais exige. Além disso, o fornecimento de informações clínicas atualizadas do paciente auxilia também nos processos de Farmácia Clínica. O acompanhamento farmacoterapêutico do paciente, revisão dos itens prescritos durante a internação, processo de reconciliação medicamentosa, mecanismos de suporte à decisão clínica e monitoramento de reações adversas são alguns exemplos de processos que o Tasy suporta e que apoiam o farmacêutico a desempenhar o seu papel clínico junto à equipe multidisciplinar, sempre focado na segurança ao paciente.

Fotos: Divulgação



**Dr. Bruno Franco Mazza**

Gerente médico da unidade de terapia intensiva adulta do Hospital Samaritano de São Paulo e mestre em Medicina pelo departamento de cirurgia da Universidade Federal de São Paulo

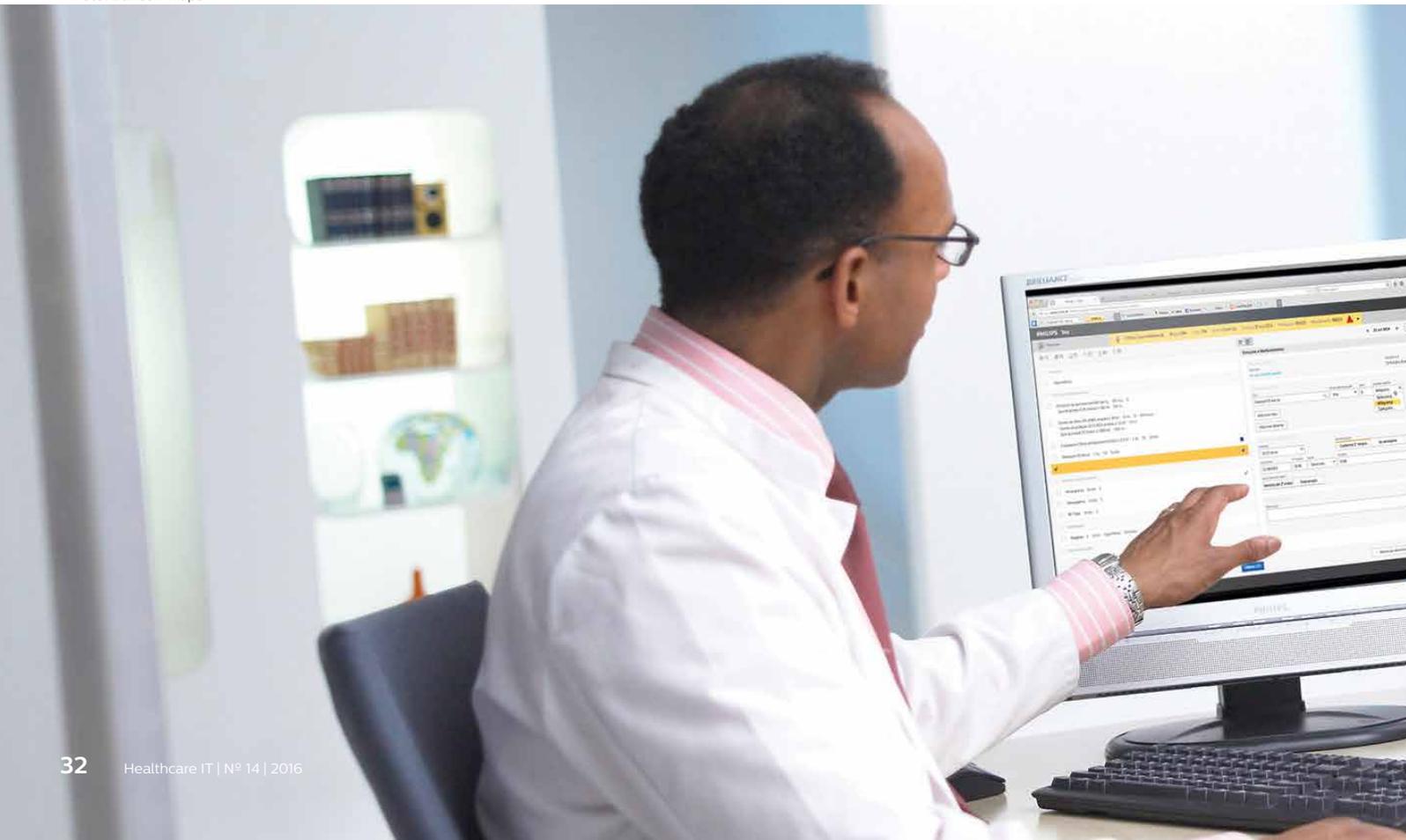
O mundo moderno caracteriza-se por um grande desenvolvimento na tecnologia, trazendo benefícios para todos os setores.

A utilização da informática está cada vez mais presente na área da saúde, desenvolvendo os sistemas de informação, proporcionando uma melhora na qualidade dos cuidados e na gestão hospitalar. Um dos seus principais usos é o prontuário eletrônico, em nossa experiência caracterizado pelo sistema Tasy®, que facilita significativamente a rotina de todos os profissionais envolvidos com os serviços hospitalares, sejam eles assistenciais ou administrativos. A interatividade e a integração entre os diversos setores é fundamental para uma melhor avaliação dos recursos utilizados, uma maior rapidez na informação e conseqüente tomada de decisão, além de propiciar mais segurança para o pacientes.

Essa melhoria da informação fornece uma maior possibilidade de compartilhamento dos dados com outras áreas que apoiam ou reforçam os cuidados relacionados com a saúde. Inclusive podendo ajudar, fornecendo ferramentas, para a adequada tomada de decisão, conforme a utilização de protocolos definidos pelo serviço, sejam elas mais simples ou aqueles que necessitam um maior grau de informação, como a linha de cuidado da sepse.

A incorporação dessas ferramentas em nossa rotina traz vários benefícios, entre eles a otimização dos recursos utilizados, a elaboração e a adequação do planejamento terapêutico, dando destaque a pontos de maior atenção, a redução dos custos e uma maior agilidade e rapidez para todos os setores do hospital, sejam eles assistenciais ou administrativos.

Foto: Banco Philips





**Carsten Oliver Schirra**  
Líder da Philips Research Brazil

A Philips Research orgulha-se de seu histórico de mais de um século de inovações significativas em saúde global. Elevamos constantemente os limites do serviço em saúde empregando tecnologias avançadas. Por exemplo, atendimento focado no paciente é viabilizado com tecnologia de sensores vestíveis. Combinadas à riqueza dos dados captados pelas soluções de TI da Philips, nossas inovações capacitam a prestação de serviço em saúde em meio a numerosos prestadores fora do ambiente hospitalar e de diversas maneiras por todo o contínuo do atendimento.



**Luciano Ernesto Arnold Schmitt**  
Interaction Designer - Philips Design

Eu sempre fui apaixonado por projetos de design e inovação na área da saúde. Na Philips temos a oportunidade de vivenciar isso diariamente. Tem sido uma experiência desafiadora, porém extremamente gratificante utilizar o design como ferramenta estratégica capaz de exponenciar as experiências dos usuários Tasy e, com isso, impactar positivamente na vida de tantas pessoas.

Fotos: Divulgação





# Os 9 certos da enfermagem e a checagem à beira do leito

## Confiabilidade e transparência no processo de administração dos medicamentos

Texto: Sandra Maria Degrande Carvalho



Foto: Divulgação

**Sandra Maria Degrande Carvalho**  
Gerente de Enfermagem Rede D'Or  
São Luiz – Anália Franco

Historicamente, há uma fragilidade na informação de enfermagem entre a realização de procedimentos e o *input* de dados em prontuário. Na enfermagem, é comum a realização de procedimentos/medicamentos, sendo seus registros realizados em um segundo momento, o que torna o processo vulnerável.

Após implantação de sistema informatizado (Prontuário Eletrônico), cadeia de suprimentos e BackOffice, a Rede D'Or São Luiz – Anália Franco observou oportunidade de melhoria no processo de administração de medicamentos e lançamento de sinais vitais, por meio da possibilidade de execução de forma eletrônica, em tempo real.

O Hospital possui prontuário eletrônico integrado à rede Wifi, instalada em todas as unidades assistenciais. Essa rede é específica para segurança das informações. O processo de tripla checagem e *input* de sinais vitais é realizado através de dispositivo móvel (captuvo), acoplado a um carrinho para armazenamento e preparo de medicamentos.

Após a prescrição médica e aprazamento, a farmácia inicia o processo de análise e liberação da prescrição. Dispensa os lotes de medicamentos de 2/2 horas e encaminha às unidades assistenciais. Os medicamentos são recebidos e armazenados nos carrinhos para início do processo de administração pela equipe de enfermagem.

O projeto Beira Leito consistiu significativa mudança no processo de medicação e *input* dos sinais vitais na instituição. Acarretou segurança ao paciente e à equipe de Enfermagem, através de barreiras de prevenção às atividades diárias.

O sistema informatizado trouxe uma visão de futuro tecnológico à Enfermagem, capacitou às equipes e favoreceu a cultura do ambiente de trabalho em cuidado seguro. Esse processo eletrônico à beira leito assegura a tripla checagem através da identificação do paciente, do profissional e dos medicamentos a serem administrados ao paciente, assim como o *input* dos sinais vitais. Todo esse processo é em tempo real à execução. A tripla checagem é uma premissa dentro do processo que assegura a terapêutica medicamentosa estabelecida pelo médico ao paciente. Garante os 9 certos da administração segura de medicamentos: **1º paciente certo, 2º medicamento certo, 3º dose certa, 4º via certa, 5º hora certa, 6º tempo certo, 7º validade certa, 8º abordagem certa e 9º registro certo**, previne e mitiga quase todos os erros.

### Benefícios da checagem à beira leito:

- Segurança do paciente e colaborador
- Rastreabilidade e controle efetivo de medicamentos encaminhados para assistência individualizada e redução de extravios
- Execução de devoluções em tempo hábil
- Mobilidade e otimização de tempo da equipe de enfermagem
- Checagem e *input* de dados em tempo real ao executado
- Redução do tempo despendido para atividades relacionadas à digitação fora do leito, no posto de enfermagem
- Qualidade percebida do paciente, através de transparência do processo à beira leito
- Qualidade percebida do cliente médico, através do acesso dos registros e checagens em tempo real no prontuário eletrônico

### Os resultados tangíveis e intangíveis através do beira leito foram:

#### TANGÍVEIS

Redução das devoluções de medicamentos;  
Redução de eventos adversos relacionados à administração de medicações  
Redução de falhas nas transcrições de sinais vitais.

#### INTANGÍVEIS:

Confiabilidade dos pacientes e familiares  
Transparência no processo de administração de medicamentos junto aos pacientes e familiares (autocuidado)  
Melhora do registro seguro  
Melhoria na percepção do cliente médico  
Otimização do tempo de enfermagem



Fotos: Divulgação

### Sistema Tasy e a checagem à beira do leito

- 1º paciente certo
- 2º medicamento certo
- 3º dose certa
- 4º via certa
- 5º hora certa
- 6º tempo certo
- 7º validade certa
- 8º abordagem certa
- 9º registro certo

### Sobre Rede D'Or São Luiz – Anália Franco

Localizado na cidade de São Paulo, possui área construída de 46.000 m²

### Total de leitos operacionais: 260

- 174 leitos de Unidade de Internação Adulto e Maternidade
- 86 leitos de UTI's (Adulto, Cardiológica, Pediátrica e Neonatal)



Volumes / 1º Semestre 2016	Média / Mês
Atendimentos no PS/ Emergência	23.998
Cirurgias – CC/ CO	690 cc 197 co
Internações	1.966
Colaboradores Terceiros (Banco de Sangue, Hemodinâmica, Lab. Fleury)	51
Médicos cadastrados	2.396
Total Colaboradores	1.501



# Teste rápido, **automatizado e seguro**

Nova ferramenta de testes do sistema Tasy reduz gastos e aumenta a segurança dos processos

Texto: Rafael Freitas Caldas e Robson Zimmermann



Sempre em busca da melhoria contínua no processo de validação do sistema Tasy, a Philips desenvolveu, em 2016, uma ferramenta interna que tem a finalidade de agilizar e automatizar os testes de versões. O 4Test, uma nova estrutura de testes do Tasy, possibilita ao usuário responsável pela validação de uma função cadastrar seus roteiros de testes de forma clara, simples e objetiva, transformando esse roteiro em testes automatizados, que rodam de maneira contínua a cada versão gerada. Essa ferramenta possui uma integração com o Windows, simulando um usuário real. Dessa forma é possível realizar testes de interface e usabilidade.

Ao utilizar a ferramenta internamente, na Philips, percebeu-se que os clientes também poderiam usufruir dos benefícios gerados, minimizando seus custos com testes e aumentando a quantidade de validações feitas

Pensando em aumentar a performance de testes de versões para nossos clientes, a Philips desenvolveu um “gravador de passos”, no qual o usuário ativa a ferramenta e utiliza o Tasy normalmente para executar processos do dia a dia, como criar uma prescrição, evoluir um paciente, registrar sinais vitais etc. Feito isso, o gravador de passos entrega um XML que será importado e transformado em um caso de testes automatizado. Essa ferramenta se mostra eficaz, quando atribuída a dois processos. Pode ser muito eficiente no momento da migração, em que um usuário habilita o gravador de testes em Delphi, grava todo seu roteiro e importa novamente para ser executado em Java, diminuindo em muitas horas, todo o processo de validação no momento da migração, e garantindo a aderência de ambas as tecnologias. Além disso, pode ser utilizada para garantir que todos os builds liberados pela Philips mantenham o mesmo funcionamento da versão anterior, aumentando a segurança no momento de tornar uma versão, oficial para o seu ambiente de produção.

O 4Test veio para garantir que a instituição teste o sistema Tasy de maneira automatizada, rápida e segura, garantindo a integração entre os processos, reduzindo os gastos com a validação do sistema e aumentando a segurança.

**Anderson Alves**  
Diretor de R&D da Philips



Foto: Banco Philips

“Para Anderson Alves, Diretor de R&D da Philips,” a ferramenta 4Test foi desenvolvida e integrada com o Tasy propiciando uma vantagem significativa para os clientes e para Philips.

Para os clientes que irão migrar do Delphi para o Java, a ferramenta reduzirá o esforço de validação, pois ela captura as ações feitas pelos usuários no Tasy em Delphi e reproduz cada passo automaticamente no Tasy em Java, evidenciando que todas as ações foram realizadas com sucesso. Os resultados dos testes automatizados são exibidos por meio de um relatório informando o status dos testes.

Nossa visão é de que os clientes, no futuro, utilizem essa mesma ferramenta para agilizar o processo de governança e validação em seus ambientes de testes para atualização de versão ou aplicação de builds. A vantagem é a agilidade na validação do *update* considerando sua própria combinação de cadastros, regras e parâmetros minimizando a necessidade de envolvimento de usuários chave para colocar uma versão em produção, uma vez que os testes foram gravados previamente e poderão ser repetidos de modo automático a cada ciclo”.

Fotos: Gisélle G. Olimpio



**Rafael Freitas Caldas**  
Gerente de Desenvolvimento da Philips



**Robson Zimmermann**  
Engenheiro de Desenvolvimento da Philips



# Sumário eletrônico das principais informações clínicas do paciente

Tasy apresenta ferramenta que sumariza informações e permite consulta de dados essenciais para o diagnóstico em uma única tela

Texto: Arthur Henrique Kienolt, Edemilson Danker, Enf<sup>a</sup> Mariane Mayer, Thiago Flor Ferretti



Da esquerda para direita – Thiago Flor Ferretti – Programador da Philips  
Enf<sup>a</sup> Mariane Mayer – Analista de Negócios da Philips  
Arthur Henrique Kienolt – Analista de Sistemas da Philips  
Edemilson Danker – Programador da Philips

A inserção de inovações no prontuário clínico vem crescendo de forma gradativa para melhorar principalmente o processo de apoio à decisão clínica, promovendo maior segurança na definição das ações e proporcionando agilidade no atendimento prestado.

O Prontuário Eletrônico do Paciente possui diversos itens que permitem tanto a realização de registros clínicos como a consulta de informações do paciente inseridas por diversos profissionais e também advindas de integrações. Esses dados clínicos eletrônicos auxiliam principalmente na identificação da história clínica de vida de cada paciente, auxiliando no processo de definição do plano terapêutico singular.

Para aprimorar ainda mais a utilização do prontuário, a função SUEP\* (Sumário Eletrônico do Paciente) foi idealizada exclusivamente para o apoio à decisão clínica. Seu objetivo é facilitar o acesso visual das principais informações clínicas do paciente, permitindo a análise das informações relevantes para identificação das prioridades e, conseqüentemente, para apoio à decisão clínica.

Vale destacar o *layout* diferenciado, que proporciona visualização de diversas informações simultaneamente, como textos e gráficos sem a necessidade de abrir outra função do sistema.

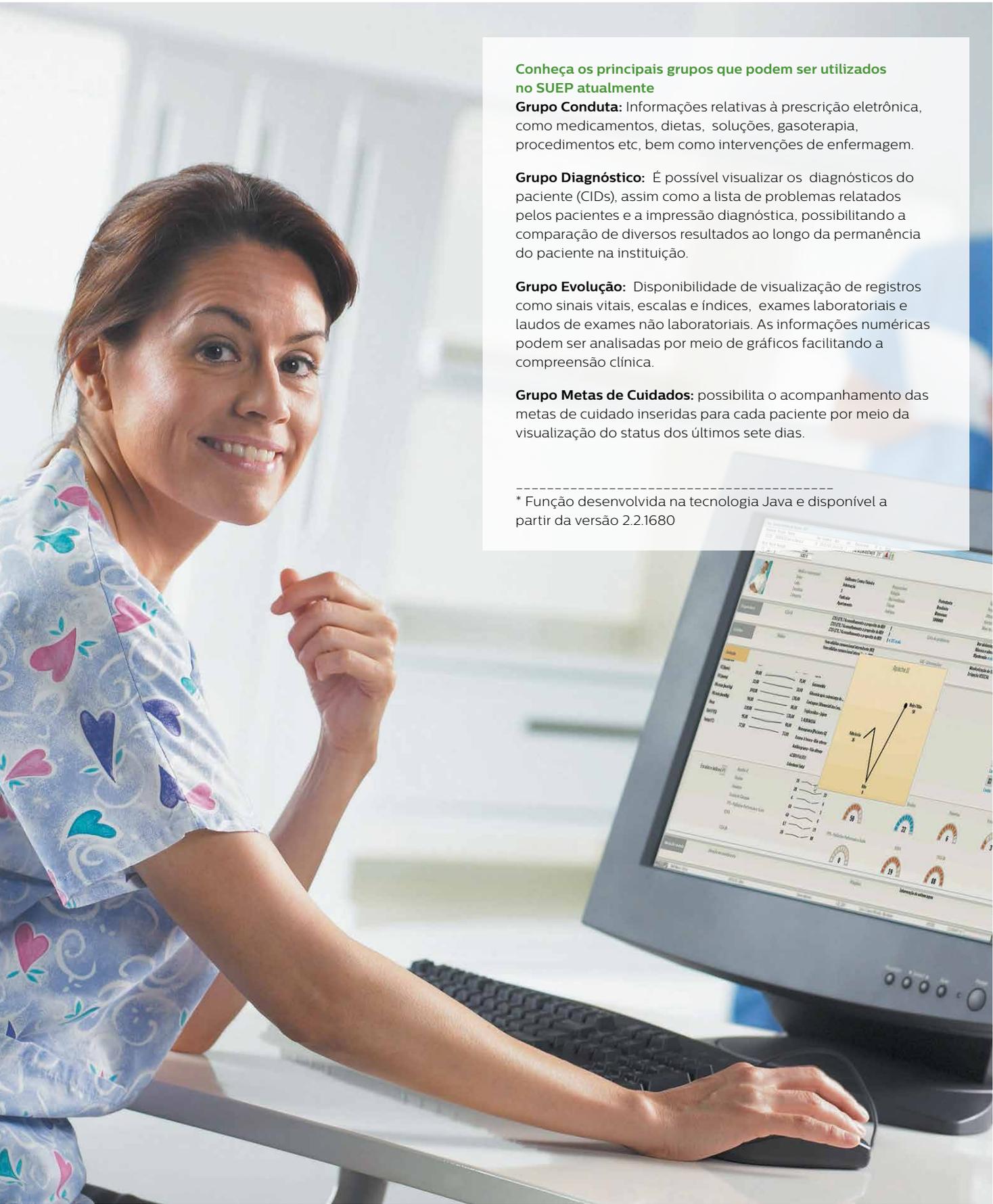
## Benefícios do SUEP

Além dos principais parâmetros assistenciais e informações clínicas do paciente em uma única tela, um dos principais benefícios da ferramenta é que a instituição de saúde poderá realizar sua própria configuração de visualização de acordo com cada perfil de profissional. Essa permissão garante que sejam exibidas apenas as informações definidas como prioritárias, agilizando a tomada de decisão para o melhor atendimento ao paciente.

É importante destacar o potencial da ferramenta, pois mesmo já contendo um conjunto de informações clínicas disponíveis de personalização, ela estará em constante evolução, proporcionando cada vez mais benefícios aos profissionais que atuam diretamente com o paciente.

O acesso à ferramenta poderá se dar através de um item do prontuário eletrônico do paciente no Tasy ou de acordo com a visão completa dos pacientes de um setor de atendimento clínico.

Outra vantagem que a ferramenta proporciona é apoiar a passagem de plantão entre os profissionais. A visão completa das informações pertinentes ao quadro clínico atual do paciente favorece a troca de informações essenciais.



### Conheça os principais grupos que podem ser utilizados no SUEP atualmente

**Grupo Conduta:** Informações relativas à prescrição eletrônica, como medicamentos, dietas, soluções, gasoterapia, procedimentos etc, bem como intervenções de enfermagem.

**Grupo Diagnóstico:** É possível visualizar os diagnósticos do paciente (CIDs), assim como a lista de problemas relatados pelos pacientes e a impressão diagnóstica, possibilitando a comparação de diversos resultados ao longo da permanência do paciente na instituição.

**Grupo Evolução:** Disponibilidade de visualização de registros como sinais vitais, escalas e índices, exames laboratoriais e laudos de exames não laboratoriais. As informações numéricas podem ser analisadas por meio de gráficos facilitando a compreensão clínica.

**Grupo Metas de Cuidados:** possibilita o acompanhamento das metas de cuidado inseridas para cada paciente por meio da visualização do status dos últimos sete dias.

-----  
\* Função desenvolvida na tecnologia Java e disponível a partir da versão 2.2.1680

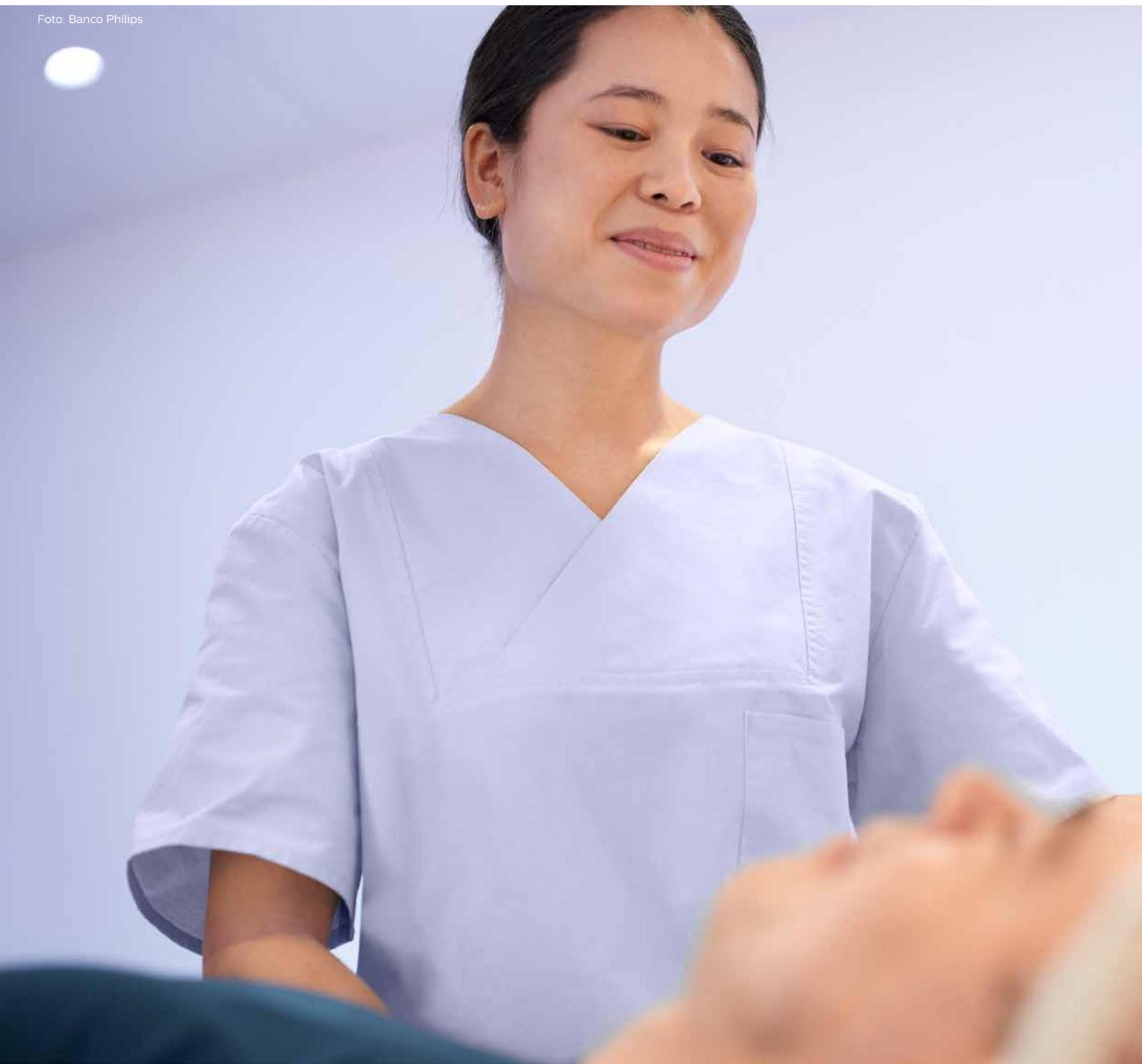
Foto: Banco Philips



Inovação Tasy e MultiMED

# Produtividade em **Radiologia**

Foto: Banco Philips





Fotos: Giselle G Olimpio



**Alexandre Castro da Cunha**  
Analista de Sistemas da Philips



**Joubert Henriques Cordeiro Junior**  
Analista de Negócios da Philips



**Pedro Martins Andrade**  
Gerente de Sistemas da Philips



## Listas médicas organizadas e um fluxo mais fácil na central de laudos

Texto: Alexandre C. da Cunha, Joubert H. Cordeiro Junior e Pedro M. Andrade

Um dos pontos mais discutidos por profissionais e instituições que atuam na área de Radiologia é a produtividade e a garantia de controle e qualidade na emissão dos laudos. O dia a dia desses profissionais é pautado por produtividade e qualidade; assim, os gargalos devem ser suprimidos, dando lugar a simplificação de fluxos de forma fácil e mais organizada.

Usar a tecnologia em favor da produtividade nas diversas etapas realizadas para criação de laudos é um benefício para os radiologistas e, conseqüentemente, para as clínicas de radiologia.

### Central de Laudos

A Philips realizou, recentemente, inovações na central de laudos para diminuir as etapas do processo de navegação do radiologista no sistema. O profissional poderá escolher uma sequência de exames, montando sua lista de trabalho personalizada, para realizar as ações de geração e revisão de laudos imediatamente um após o outro (através de atalhos). Essa nova usabilidade possibilita menos navegação entre telas, permitindo ao médico aumentar a sua produtividade.

Essa inovação assegura uma melhor distribuição dos exames por meio de listas médicas, garantindo a segurança no diagnóstico do paciente e a diminuição do tempo de entrega do resultado. Do ponto de vista operacional os principais benefícios são: agilidade e fluxo de processo facilitado para criação dos laudos, uma vez que haverá redução nas etapas necessárias para o usuário.

Para utilização dessa melhoria, o único pré-requisito necessário é a utilização de um fone de ouvido e um microfone. Entretanto, para uma experiência completa da inovação aconselhamos que sejam utilizados os seguintes itens:

- Speech Mike para ditar os laudos, ouvir o áudio e uma experiência completa referente aos novos atalhos de produtividade;
- leitor de código de barras para busca dos exames que serão incluídos na lista do médico;
- Worklist e PACS integrados ao Tasy;
- no mínimo dois monitores: um para ações do laudo e outro para visualização das imagens.

-----  
Inovação realizada na tecnologia Java, disponível para os softwares Tasy e MultiMED.



# A importância do tempo na vida de um paciente cardíaco

Philips oferece solução de Hemodinâmica no Tasy que proporcionará aos profissionais mais tempo no foco à saúde do paciente

Texto: Juliane Menin Ambrósio e William Carlo Silva



Foto: Banco Philips

O coração é um dos órgãos mais importantes do corpo humano, responsável por impulsionar o sangue para todo o organismo. Quando não bem cuidado em razão de hábitos inadequados de alimentação, sedentarismo, estresse e uso de substâncias tóxicas como tabaco e álcool, o corpo acaba respondendo com patologias cardíacas, necessitando de auxílio de profissionais especializados.

Em um contexto assistencial, os médicos necessitam tomar decisões importantes para não comprometerem a vida do paciente. Uma dessas decisões é realizar o procedimento de angioplastia, que desobstrui as artérias coronárias e permite que o sangue volte a fluir livremente. Em casos mais críticos, pode ser preciso realizar

uma cirurgia cardíaca.

Havendo necessidade de realizar uma cirurgia cardíaca, é imprescindível analisar as condições angiográficas e clínicas que determinarão o nível de mortalidade (baixo, médio ou alto) do paciente.

Como a vida do paciente está em risco, a agilidade no atendimento é fundamental para sua sobrevivência. Um caso crítico é: se um paciente chega ao hospital com indicio de infarto, quanto maior o tempo perdido maior será o risco de mortalidade. Pensando no tempo que os profissionais necessitam dedicar à saúde dos pacientes, a Philips desenvolveu no Tasy um módulo de hemodinâmica no qual é possível



Fotos: Gisélle G Olimpio



**Juliane Menin Ambrósio**  
Analistas de Sistemas da Philips



**William Carlo Silva**  
Analista de Sistemas da Philips

gerenciar todo o fluxo do processo hemodinâmico, desde o encaminhamento para o procedimento, agendamento, registros pré/trans/pós-procedimento, geração de scores clínicos para auxiliar os médicos na tomada de decisão e a elaboração do laudo até a entrega ao paciente.

Dentro da cardiologia intervencionista existem vários procedimentos, como Cateterismo Cardíaco, Angioplastia, Valvoplastia, Embolização, entre outros. Esses procedimentos envolvem várias informações importantes que precisam ser registradas de alguma forma, pois auxiliarão na tomada de decisão e no diagnóstico do paciente.

#### **Principais procedimentos e o Tasy**

Podemos destacar como um dos procedimentos mais realizados o Cateterismo Cardíaco ou Cineangiocoronariografia. O procedimento é realizado com um cateter fino e flexível, introduzido por uma veia ou artéria periférica, até o coração. Dessa forma é possível, por exemplo, visualizar através de um monitor se existem placas de gordura obstruindo as artérias.

Por ser um procedimento com grande demanda, o processo de laudo e registro das informações precisa ser ágil, seguro e eficiente. Isso tudo é possível no módulo de Hemodinâmica do Tasy, em que é disponibilizada uma estrutura de dados que permite ao usuário registrar o laudo de forma prática. Todas as informações coletadas durante o Cateterismo Cardíaco são preenchidas através de campos implementados com o conceito de frases, nos quais o usuário médico monta seu

laudo selecionando várias frases adequadas a cada tipo de informação, como conclusões manométricas, coronariografia, ventriculografia, circulação colateral e conclusão do laudo, tudo previamente cadastrado. Uma vez preenchido, o laudo pode ser impresso com os dados agrupados em forma textual lógica para ser entregue ao paciente ou mesmo para outros profissionais envolvidos.

Após realizar o exame de Cateterismo, o médico pode usar algumas ferramentas poderosas que o auxiliarão na tomada de decisão sobre os próximos passos a seguir, como se basta realizar um procedimento de Angioplastia ou se é necessário um outro tipo de cirurgia cardíaca. Essas ferramentas são escalas e estão disponibilizadas no “Prontuário Eletrônico do Paciente – PEP” para uso do profissional. Abaixo, uma breve apresentação de cada uma delas:

- **Syntax score:** auxilia o profissional sobre a gravidade das lesões nas coronárias. Através do score gerado é possível saber se uma Angioplastia é suficiente ou se há necessidade de uma cirurgia cardíaca mais complexa.

- **EuroScore:** auxilia na avaliação do risco de morte do paciente que será submetido a uma operação cardíaca.

- **Global Risk Classification:** nessa escala são cruzados o resultado do *Syntax Score* (características angiográficas) e o *EuroScore* (dados clínicos), que servem de auxílio para avaliar melhor o grau de risco de mortalidade do paciente.

Foto: Banco Philips







Após o exame de Cateterismo e avaliações do paciente através das escalas, é muito comum ser identificada a necessidade de submeter o paciente a uma Angioplastia, procedimento que desobstrui artérias coronárias por meio de cateter balão, e, quando necessário, implantar um *stent* (pequena prótese metálica cilíndrica e expansível), aumentando o fluxo de sangue para o coração. Da mesma forma que o Cateterismo Cardíaco e os outros procedimentos cardíacos, os dados e resultados da Angioplastia podem ser registrados de forma estruturada no Tasy.

Além disso, uma informação importante que o sistema gera no laudo de angioplastia é o D2B (*Door to Balloon*), que é o tempo da chegada do paciente até a abertura da artéria obstruída, permitindo retomar o fluxo sanguíneo. O tempo ideal do D2B deve ser de no máximo 90 minutos: quanto mais rápido o paciente é tratado, maior será sua chance de sobrevivência.

**É importante destacar que, com os dados preenchidos de forma estruturada nos laudos, é possível ter uma base de pesquisa para extratificação de informações** das mais diversas

formas e para diversos objetivos, saber quantos pacientes de um determinado perfil de lesões tiveram sucesso em seu procedimento, ou quantos pacientes foram atendidos com determinado grau de obstrução nas artérias.

A solução Philips para a hemodinâmica pode trazer **benefícios clínicos, operacionais e financeiros** para os estabelecimentos da saúde. Em relação aos benefícios clínicos, essa solução traz uma maior segurança no acompanhamento do paciente antes, durante e depois do procedimento, como também na elaboração de seus laudos, reduzindo a chance de erros. Os benefícios operacionais incluem um fluxo clínico do paciente completamente informatizado, com praticidade na elaboração do laudo e facilidades nas consultas de informações médicas do paciente, além do rastreamento integral do processo assistencial. Já como benefícios financeiros podemos citar a redução da utilização de papéis dentro dos processos hemodinâmicos, com subsequente redução de retrabalho e possíveis perdas financeiras por falta de processo.

Foto: Banco Philips



# Fábrica de

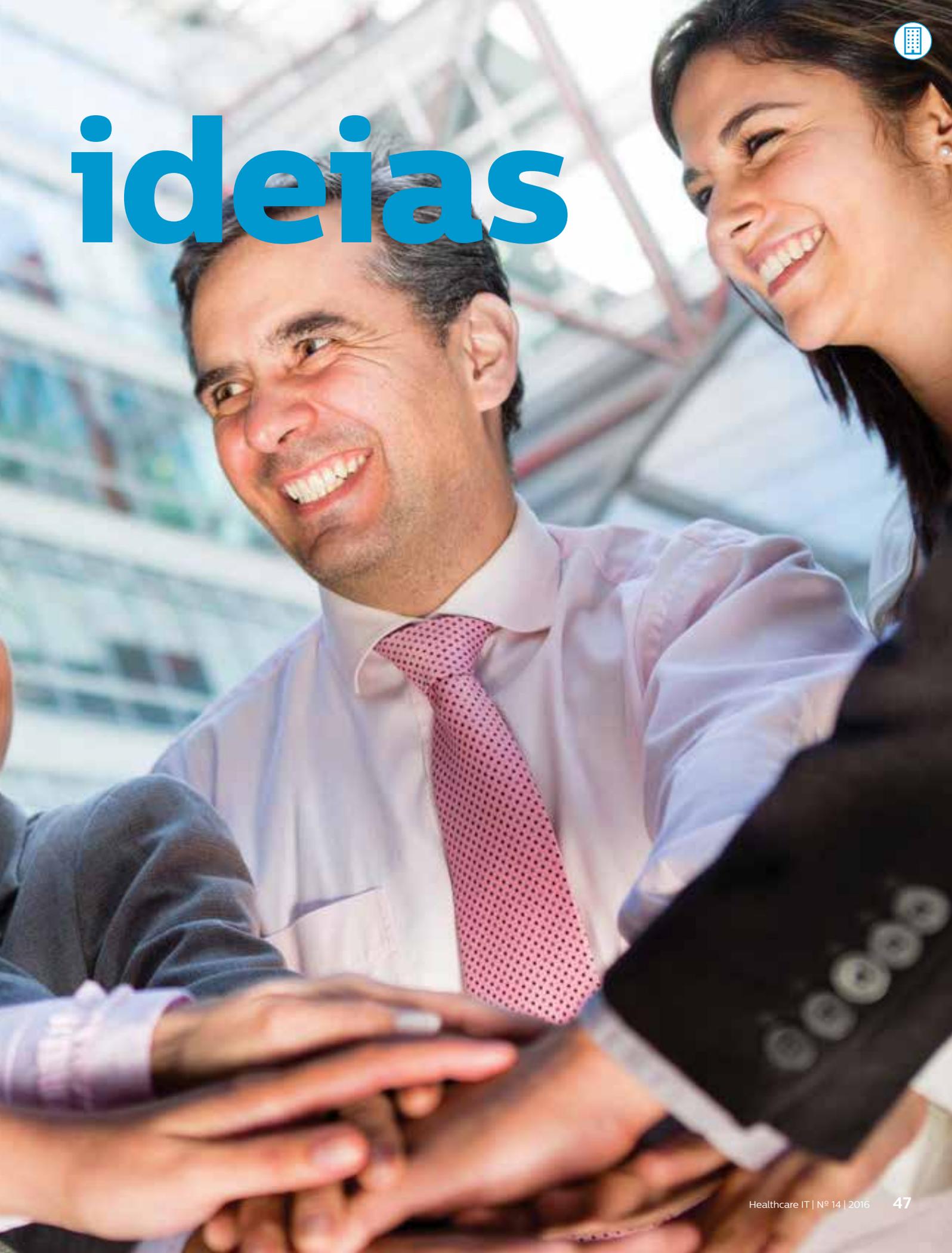
Grande inauguração do novo prédio da Philips  
Blumenau em 20 de junho de 2016

Texto: Iris Haller / Foto: Banco Philips





# ideias





Fotos: Divulgação



**Iris Haller**  
Diretora PMO, EMR  
(Electronic Medical Record) Philips

A Philips inaugurou seu novo prédio em Blumenau, Brasil. Seu conceito é o de demonstrar uma *Fábrica de Ideias*, uma vez que é dedicado principalmente ao projeto de software. Como o edifício tem mais o estilo galpão ou fábrica do que o de um típico edifício de escritórios, esse espírito foi respeitado na arquitetura, de acordo com Lílíana Castro, arquiteta da Castellano Castro Arquitetura.

O novo prédio da Philips em Blumenau é uma combinação de diferentes espaços que seguem o conceito WPI (*Work Space Innovation*), que fortalece a interação e a colaboração entre as equipes, mas também fornece espaços para trabalho concentrado, reuniões e ligações telefônicas.

Com a inauguração do novo prédio, a Philips fechou quatro pequenos outros prédios que abrigavam temporária e inapropriadamente o grupo de EMR. Reunir todos os funcionários em um único prédio era um desejo antigo, de mais de 5 anos. Com área total de 4.292,75 m<sup>2</sup>, capacidade máxima estimada em 960 pessoas e com ocupação de cerca de 2/3 do espaço do prédio inaugurado, esse desejo foi realizado. Reuni-los novamente fortalece o negócio de EMR como ele é:

- **COLABORAÇÃO FACILITADA** entre funções como Desenvolvimento e Suporte em áreas abertas;
- **AMBIENTE SEGURO**, uma vez que não há mais ruas para atravessar para se ir de um prédio a outro;
- **USO EFICIENTE DO ESPAÇO DE TRABALHO**: grandes equipes de desenvolvimento, com todos os membros relevantes, podem ser facilmente reunidas e expandidas conforme necessário, bem como há espaço suficiente para reuniões rápidas entre as funções de, por exemplo, Vendas e Desenvolvimento para discutir necessidades do cliente.

O novo espaço foi concebido com foco nas necessidades do usuário e os ambientes de trabalho foram dimensionados e decorados de acordo com a atividade a ser desenvolvida em cada um. Todo o acabamento da arquitetura foi escolhido seguindo os padrões para edifícios Philips, com materiais de alta qualidade e garantindo a sustentabilidade.



Foto: Danielly Gomes

O projeto tem um sistema de iluminação inteligente baseado em luz natural, vinda de claraboias no teto que filtram calor e raios ultravioleta e amplificam a luz natural dentro do edifício, otimizando o uso da luz do dia. O sistema inteligente de iluminação, implementado com sensores Philips Lighting para medir e regular a necessidade de luz artificial dentro do edifício, liga e dimeriza as luminárias apenas para complementar a luz natural quando necessário.

Um sistema de ventilação natural funciona com o conceito de chaminé, com janelas e ventilação no teto. O sistema é conectado a um sistema de alarme de incêndio que abre automaticamente a ventilação para a rápida dissipação de fumaça. Energia elétrica é economizada nas estações de meio de ano, quando o sistema de ar condicionado pode ser mantido desligado e a ventilação natural pode ser aproveitada. Há também um sistema de prevenção de incêndios que protege quem está no edifício.



Foto: Melqui Zago

Foto: Melqui Zago



O prédio também tem uma parede verde – plantas de verdade – que, além da função estética, ajuda a absorver som e calor, mesmo em um ambiente climatizado, contribuindo com a melhoria do microclima interno do edifício. Foi também usado o sistema Clipso Sound®, que reduz a reverberação do som no ambiente. Esses elementos são essenciais e foram calculados por uma empresa especializada em acústica para alcançar padrões técnicos, de acordo com as arquitetas Liliana Castro e Rael Belli.

Para tirar proveito desses benefícios e incorporá-los ao cotidiano do trabalho, um grupo de agentes e gerentes de mudança foi treinado no conceito de WPI antes que a mudança para o novo prédio ocorresse. Eles desenvolveram protocolos de comportamento para ajudar a tornar o ambiente um bom

lugar para se trabalhar. Treinaram seus colegas explicando-lhes as novidades e motivos para a mudança, apoiados por uma comunicação interna envolvendo todos os funcionários na criação de uma consciência quanto ao uso correto e senso do novo espaço de trabalho.

Blumenau tornou-se agora o maior centro de excelência da Philips no Brasil. No futuro, o 1/3 do espaço restante está reservado à expansão futura, bem como à possibilidade de receber outras Unidades de Negócio.

Na inauguração, ocorrida em 20 de junho, mais de 35 clientes prestigiaram a celebração, que contou também com a presença do prefeito do município de Blumenau, Henk de Jong, Philips LATAM Market Leader, inaugurou o prédio junto com a Gerente Geral de EMR, Solange Plebani.



Algumas palavras podem descrever o que um cliente comentou em sua visita ao prédio na inauguração:

“Vendo como sou apoiado por um time tão forte em Blumenau, trabalhando em ambiente que posso comparar ao do campus da Google, anseio pelas inovações que o EMR vai gerar para meu hospital no futuro.”

# Soluções inteligentes para os desafios do futuro

inovação ✨ você



Rua 2 de Setembro, 1944 Bairro Itoupava Norte  
Blumenau - SC - CEP 89052-004

