

PHILIPS

Healthcare IT

ANO 7 - Nº 19 2018



Distribuição Gratuita - Venda Proibida

RETURN ON INVESTMENT



EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

O impacto da Gestão Hospitalar para a saúde do seu negócio

Philips IntelliSpace Portal

Múltiplas necessidades, uma única plataforma



Premiado no KLAS 2018, categoria Leader para Visualização Avançada.

O relatório KLAS, que aponta os fornecedores de software de TI para serviços de saúde com melhor desempenho nos mercados globais, indicou o Intellispace Portal como Líder para Visualização Avançada. E o que você ganha com isso? A certeza de ter o melhor pós-processamento avançado e machine learning para suporte à decisão clínica em mais de 70 aplicações. Tudo isso com a confiabilidade da Philips.



Visite www.philips.com/intellispaceportal ou entre em contato com o representante local da Philips para saber como esta plataforma inovadora pode ajudar.

PHILIPS



Giselle G. Olimpio
Analista de Comunicação e Marketing

Índice

4 Visão do **MERCADO**

14 TI na **SAÚDE**
Agustin Lopez Rivadeneyra

16 **CASES** que Inspiram

34 **ESPECIAL** de Capa

42 **INOVAÇÃO**

48 **PALAVRA** do profissional
Médicos: Dr. José Lídio Nunes Lira
Dr. Delson Morilo Langaro

Prezado leitor,

A tecnologia ajuda a melhorar o cuidado? E é possível aliar estas melhorias a um bom resultado financeiro?

Superar os desafios dos diferentes clientes em mercados que estão sujeitos às normativas locais e a variados perfis de pacientes faz do Tasy uma solução que cresce a cada ano. Mas o ponto crucial de ter um sistema de gestão aderente a diferentes localidades é que ele possa cumprir as metas internacionais de qualidade, segurança, decisão clínica, entre tantos outros indicadores, mas que também possibilite às instituições garantirem a sua sustentabilidade financeira. Quer seja no Brasil, no México ou em outro país, no final das contas todos buscam resultados semelhantes: resultados efetivos, custo-efetividade, experiência do paciente e melhor experiência clínica.

Ainda pensando em diferentes mercados, Agustin Lopez Rivadeneyra, Líder da Philips EMR México, assina um artigo sobre o panorama do mercado da saúde no México.

Em se tratando de saúde, a 19ª edição da Revista Healthcare IT aborda temas desde os custos hospitalares, como a tecnologia da informação auxilia instituições a controlar e automatizar os processos até inovações que envolvem a privacidade e proteção de dados ou inovações realizadas no produto Tasy para Operadoras de Planos de Saúde.

E assim levamos ao nosso público um conteúdo bem diversificado e o Tasy vai conquistando o mundo, como Marcelle Bronzoni relata em seu artigo sobre a globalização da solução.

Outra tendência apontada no segmento Visão de Mercado é o portal “Web Suite Paciente” uma solução que visa encontrar melhores maneiras de envolver os pacientes e dar aos provedores a flexibilidade de trazer diferentes tipos de valor para diferentes situações. O artigo é assinado por Alix Pahaut, Gerente de Produto EMR.

Esta edição também alcançou o recorde de cases que inspiram, sete ao todo: Hospital San Javier, Hospital Santa Marta, Intensicare, Santa Casa de Porto Alegre, Avosos, Oncovida e Unimed de Blumenau.

Aprecie os conteúdos desta edição e os relatos dos clientes que apreciam os melhores resultados obtidos com a solução.

Boa leitura!

Expediente

A revista Healthcare IT é uma publicação da Philips destinada ao mercado da saúde. Sua distribuição é gratuita. O conteúdo dos artigos é de responsabilidade de seus respectivos autores e não corresponde, necessariamente, à opinião da empresa. **Corpo Editorial:** Delson Langaro, Enedir Zimmermann, Evandro Carniel, Giselle G. Olimpio e Márcio Ferro. **Editora:** Giselle G. Olimpio, **Líder de Marketing e Vendas:** Cesar Giannotti. **Capa e Diagramação:** PRO Comunicação · Rafael Gammara, **Foto Capa:** Shutterstock.



O Tasy conquistando o mundo

Conheça a experiência de Marcelle Bronzoni na trajetória do Tasy e a globalização

Marcelle Silva Palopoli Bronzoni

Foto: Divulgação



Marcelle Silva Palopoli Bronzoni
Consultora de Pré-Vendas Philips

A internacionalização do Tasy para os mercados fora da América Latina teve seu pontapé inicial em meados de 2014, quando os responsáveis por todos os processos eram Bruno Torres e Juliana Passos – Gerentes de Produto. Em setembro de 2015 foi criado o time de Global Sales and Services integrado por Twan Weegles, Carlos Liberato, Adriano Geyer, Anderson Tridapalli, Erica Flesh, Vilmar Nunes, Tania Barthel e eu – Marcelle Bronzoni. Desde então, nosso time teve contato com diversas culturas diferentes, bem como diversos hospitais em vários países – Reino Unido, Noruega, Alemanha, Arábia Saudita, Emirados Árabes, entre outros...

Logo no início, mesmo com todos os desafios, sempre tivemos a certeza de que sim, nós iríamos conquistar o mundo e surgiu o slogan interno “lets conquer the world”!

Hospital é hospital em qualquer lugar do mundo, porém, após esses quase quatro anos, tivemos contato com diferentes fluxos hospitalares. Mesmo com variados processos de trabalho, o objetivo maior em qualquer instituição de saúde é sempre a qualidade e a segurança do paciente, e quando falamos em qualidade e segurança do paciente relacionamos diretamente com o Tasy.

Internacionalmente, é muito comum o uso de papel ou de Prontuários Eletrônicos que não são integrados com a informação de toda a jornada do paciente, e esse é um dos nossos maiores benefícios quando somos comparados com os grandes *players* do mercado. Um sistema que torna possível ter todo o fluxo desde a chegada do paciente, documentações clínicas e faturamento da conta do paciente é, sem dúvida, muito benéfico para um hospital. Tudo isso facilita nos processos relacionados ao cuidado do paciente, bem como se reflete em melhores resultados financeiros, uma vez que o faturamento da conta do paciente está totalmente integrado ao processo de cuidado do mesmo.

É muito comum durante o primeiro contato com o cliente recebermos perguntas como: “O Tasy tem prescrição eletrônica?”, “A farmácia consegue receber as prescrições que foram criadas pelo médico?”, “Vocês têm alguma funcionalidade relacionada à checagem beira leito?”, “Como eu consigo integrar com a Ocupação Hospitalar?”, “É possível visualizar KPIs com as informações do sistema?” – e as respostas são sempre SIM, SIM, SIM, SIM e SIM! Quando contamos todas as funcionalidades que existem no produto, muitos clientes ficam imaginando como seria trabalhar com um software como o Tasy.

Não basta dizermos que o sistema tem a capacidade de fornecer tais benefícios – nós precisamos mostrar todas essas funcionalidades no sistema. Nessa fase entra a demonstração do produto e, lógico, eles querem ver o produto funcionando na prática!

Na fase da demonstração temos a possibilidade de mostrar ao cliente os processos hospitalares que ele utiliza em um ambiente de demonstração, para que consiga enxergar as funcionalidades do produto. Durante as demonstrações, temos a possibilidade de entender as necessidades do cliente, tirar dúvidas e também comentar sobre o *road map* de produto! Contudo, os clientes geralmente têm o desejo de visitar o Brasil, ops os clientes no Brasil!

As visitas dos nossos clientes ao Brasil são sempre essenciais no processo de conquista de um novo mercado. Durante a visita nossos clientes podem tirar dúvidas, trocar conhecimento e ver o real funcionamento do produto. Em agosto de 2016 recebemos o time do Hospital de Duren, Alemanha, e um ano depois, em agosto de 2017, recebemos o time do grupo VPS, do Oriente Médio, ambas as visitas foram fundamentais para que os contratos fossem assinados. Durante as visitas é muito comum que os hospitais troquem conhecimento de processos, a fim de que as melhores práticas assistenciais sejam sempre o objetivo maior das instituições de saúde. As visitas também são uma ótima oportunidade para que nosso time se aproxime do time do cliente, uma vez que ambos trabalharão em conjunto durante a implantação do sistema. Além do que, as visitas possibilitam ao cliente conhecer algumas cidades do Brasil como São Paulo, Rio de Janeiro e, claro, Blumenau! O mais legal é que os clientes se surpreendem com nosso país!

É incrível ter a oportunidade de ver diferentes hospitais ao redor do mundo funcionando com diferentes processos hospitalares e entender que mesmo com a necessidade de localização de alguns requerimentos regulatórios e locais de cada país, nós temos a capacidade de entender e atender diferentes realidades hospitalares com o Tasy.



Foto: Divulgação

Nosso alto nível de configuração e parametrização, dando a possibilidade de o próprio cliente configurar o sistema e criar seus próprios *templates*, avaliações e evoluções sem a necessidade de solicitar ao time da Philips, nos torna um competidor de altíssimo nível no mercado internacional!

Os *workshops* em cliente sempre nos dão uma perspectiva mais clara de quais são as necessidades e expectativas que o cliente tem ao trocar de software. Receber os *feedbacks* é essencial, uma vez que estamos sempre buscando inovações em nosso produto.

As funcionalidades desenvolvidas para a Alemanha e o Oriente Médio também são de grande valia para nossos clientes no Brasil e no México. O Panorama Clínico, visualização de sete dias do APAP, DRGs e regras de privacidade são novas funcionalidades que foram desenvolvidas para os mercados fora da Latam, mas que fazem total sentido no contexto brasileiro.

Além de diversas demonstrações realizadas em clientes, desde 2016 tivemos a oportunidade de estar presentes em eventos importantes, como ConhIT (Alemanha), ArabHealth (Oriente Médio) e HIMSS (EUA).

O ConhIT – Connecting Healthcare IT – é um evento que acontece em Berlim. Nossa primeira participação foi em 2016, quando tivemos apenas algumas reuniões e demonstrações em salas fechadas (na Alemanha, se o produto ainda não foi lançado no mercado, não pode estar exposto no *stand*). Uma dessas reuniões foi com o Hospital Duren, que meses depois assinou contrato conosco. No ano seguinte, 2017, tivemos o imenso prazer de fazer o lançamento do Tasy durante o evento, e vários hospitais vieram ao *stand* para conhecer nosso produto.

No início de 2017 aconteceu o ArabHealth – o maior evento de saúde do Oriente Médio – nosso primeiro evento internacional apresentando o Tasy em HTML5, e tivemos

a oportunidade de realizar uma rápida demonstração do produto para o Ministro de Saúde da Arábia Saudita. E considerando que o Tasy está em constante evolução, finalmente, na edição de 2018 do mesmo evento, pudemos surpreender ainda mais nossos clientes! Várias novas funcionalidades criadas, e o mais incrível: Tasy em árabe – com o Cadastro Completo de Pessoas e a Entrada Única. Os clientes da região gostaram muito, e inclusive nossos colegas da Philips ficaram surpresos com tantas inovações em tão curto espaço de tempo.

E, finalmente, a HIMSS – Healthcare Information and Management Systems Society! Estivemos presentes demonstrando o Tasy, foi um grande passo na nossa trajetória, e ainda tivemos a oportunidade de demonstrar o Tasy para Frans Von Houten – CEO da Philips!

É sempre importante frisar que a internacionalização do Tasy só trará benefícios para o produto como um todo e, conseqüentemente, para nossa base instalada também!

Essas são algumas das muitas histórias que já aconteceram e estão acontecendo, mas nós temos muito mais pela frente! Novos mercados, novas funcionalidades, novos desafios e você também faz parte disso!

Vamos seguir em frente com nosso plano de conquistar o mundo!

SOBRE:

Marcelle Silva Palopoli Bronzoni – Enfermeira formada pela Universidade Federal de São Paulo (Unifesp/EPE), pós-graduada em Gestão da Qualidade em Saúde pelo Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein.



Gestão de custos hospitalares: quanto deveria custar?

Políticas de saúde baseadas no menor custo e melhor efetividade

Texto: Marcelo Carnielo



Foto: Banco Philips

Foto: Divulgação



Marcelo Carnielo
Planisa

A Gestão de Saúde atravessa um momento crítico em sua história, tanto na esfera privada quanto na pública, e que atinge a todos, passando pelos médicos, governo, indústria farmacêutica, operadoras de planos de saúde e instituições prestadoras de serviços. Se tudo isso não bastasse, temos ainda problemas estruturais do sistema de saúde, como os recursos disponíveis à saúde suplementar e ao SUS (Sistema Único de Saúde): mais de R\$ 137 bilhões para cuidar de 50 milhões de beneficiários dos planos de saúde, contra cerca de R\$ 240 bilhões destinados aos 150 milhões dos que dependem exclusivamente do SUS.

Diante das insatisfações experimentadas pelos usuários e da complexidade de administração inerente ao próprio setor da saúde, nos últimos anos surgiram diversos modelos administrativos e práticas de governança com o intuito de equilibrar a equação custo e qualidade. Entre as alternativas, a necessidade de mudança de uma abordagem passiva e meramente de apuração de custos, para um comportamento que exige ações proativas e que gerem reduções relevantes de custos.

Para tal, a iniciativa de redução de custos deve ser abordada sob a ótica do posicionamento estratégico, isto é, algumas iniciativas podem reforçá-lo, outras podem não ter impacto, outras até enfraquecê-lo. Se a empresa prioriza a satisfação do cliente, demitir colaboradores da recepção de internação, por exemplo, pode ocasionar aumento de filas e insatisfação do cliente, portanto é uma medida que enfraquece o posicionamento estratégico. Por outro lado, uma simples eliminação dos copinhos de café provavelmente não surtirá efeitos relevantes na proposta de diminuição de custos.



O estudo publicado pelo Anuário da Segurança Assistencial Hospitalar no Brasil em 2017, pelo IESS e UFMG, relata que 7,2% do total de internações sofreram ao menos um evento adverso. Se considerarmos o número de 19.128.382 internações no Brasil em 2016, 7,2% de 19.128.382, ou seja, 1.377.243 internações sofreram algum dano. Nesse mesmo estudo a permanência média sem evento adverso foi de 2,8 dias, ao passo que a média de permanência com evento adverso foi de 8,7 dias, isto é, diferença de 5,9 dias entre a permanência média do paciente com evento adverso e o paciente sem evento adverso. Segundo dados da Planisa em 2017, consultoria especializada em custos hospitalares, o custo de uma diária média hospitalar não crítica em 67 hospitais de São Paulo foi de R\$ 756,00, incluindo material e medicamento de uso no paciente e exames. Portanto, $5,9 \times R\$756,00$, sendo de R\$4.460 o custo médio adicional de uma internação com pacientes vítimas de evento adverso. Estima-se ainda que 69% dos custos seriam preveníveis; conclusão: R\$ 4,2 bilhões ($R\$ 4.460,00 \times 1.377.243$). Ainda nesse estudo, destaca-se que as condições adquiridas intra-hospitalares seriam a segunda causa de morte mais comum no Brasil.

Diante das dificuldades de investimentos, não é difícil encontrar equipamentos obsoletos com altos custos de

manutenção e baixa produtividade. No setor hospitalar, em função do impacto do alto custo fixo, produzir é necessário e obrigatório. Em uma U.T.I. Neonatal, na base de dados da Planisa, o custo de uma diária, em um mesmo hospital, pode variar de R\$ 1.709,00, com taxa de ocupação real de 53% ou 256 pacientes dias/mês, a até R\$ 1.128, com taxa de ocupação de 80% ou 392 pacientes dias/mês. Portanto, diferença de R\$ 581,00 e 136 pacientes dias, isto é, R\$ 79.016,00 ($R\$ 581 \times 136$) desperdiçados mensalmente por ociosidade. Se pensarmos que no Brasil a maioria dos hospitais é de pequeno porte e com ocupação inferior a 40%, qual é a magnitude desse desperdício?

A formação profissional também não colabora para diminuir o desperdício, como disse Drauzio Varella em publicação na *Folha de S. Paulo*: “Como se vivêssemos em outro planeta, o preço dos tratamentos é ignorado nas faculdades de medicina”. Complemento o artigo de Varella com a publicação do famoso neurocirurgião britânico Henry Marsch: “É preciso três meses para aprender a fazer uma cirurgia, três anos para saber quando é preciso fazê-la e 30 anos para saber quando não se deve fazer uma operação”; assim a má formação dos profissionais de saúde é um ingrediente relevante na análise das causas dos desperdícios hospitalares.

Foto: Banco Philips





Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a diarreia é a segunda causa de morte entre crianças de até cinco anos no Mundo; por outro lado, em publicação da *Folha de S. Paulo* paciente de noventa anos, em estado vegetativo, que está internado há 570 dias, com custo de R\$ 5 Milhões. Arelado a isso, a judicialização da saúde em São Paulo chegou a R\$ 1,2 bilhão em 2016, segundo o Secretário de Saúde de São Paulo. No cenário de saúde cada vez mais escasso de recursos, o debate da assistência médica parte da contradição: Todos têm direito a viver, mas não há e não haverá dinheiro para todos. Quantas crianças morrem no país sem UTI Neonatal? E recém-nascidos, que teriam 70 a 80 anos de expectativa de vida? Assim, as políticas de saúde pública devem ser baseadas no menor custo e na melhor efetividade.

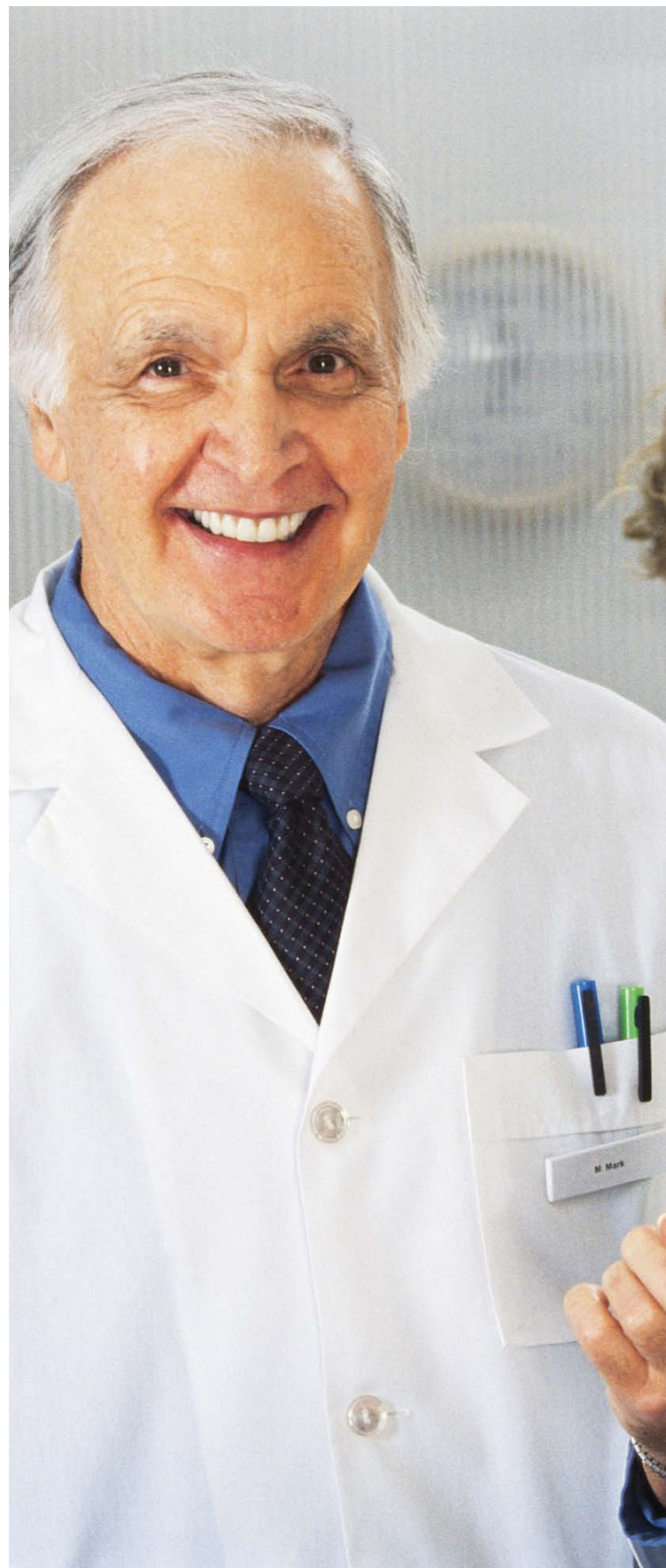
Menor custo e melhor efetividade

Suas tabelas de faturamento estão atualizadas? Você fatura tudo o que produz? Compartilho com você uma experiência realizada na Planisa com o eletrodo descartável em um hospital. Em nove meses foram faturados 7.508 itens, que geraram R\$ 9.396,00; no mesmo período, foram consumidos 108.818, responsáveis por R\$ 43.530,00; portanto, prejuízo acumulado de R\$ 34.133,00.

O excesso de estoque, baixo giro, perdas constantes, ausência de padronização de estoques, baixo controle de OPME (Órteses, próteses e materiais especiais) e até a escolha dos produtos do estoque podem contribuir para a geração de melhores resultados. Se o hospital optar pelo medicamento genérico dipirona em vez do produto de marca específica do mercado, por exemplo, pode gerar melhores resultados se o hospital for remunerado por pacotes; mas se o hospital faturar no modelo *fee for service* conta aberta, a escolha pela dipirona pode gerar melhores resultados, uma vez que a margem praticada normalmente é mais vantajosa. A ausência de controles de Repasse Médico, de Instrumental Cirúrgico e dos Contratos é mais um exemplo de desperdício relacionado à ausência ou dificuldade no alinhamento de processos.

Vamos exemplificar: digamos que eu precise de uma substituição de curativo; quantas ataduras você usará para mim e quantas você usará para o paciente da cama ao lado e para a senhora do quarto ao lado? É a padronização como fator primordial para diminuição de desperdícios, uma vez que define padrões de tempo e consumo. Dessa forma, devemos com frequência nos perguntar: quais atividades geralmente aceitas pelo setor devemos eliminar? Quais atividades devemos reduzir no setor? Quais atividades devemos levantar bem acima do padrão e quais atividades que o setor nunca ofereceu devemos criar?

Há dificuldades com o ERP (*Enterprise Resource Planning*), que na prática deveria ser chamado de *Excell Resource Planning*. As dificuldades de utilização do ERP em sua plenitude junto aos hospitais são sem dúvida componentes importantes no aumento de desperdício, uma vez que os colaboradores utilizam planilhas eletrônicas paralelas ao sistema ERP, gerando retrabalhos e perda de visão sistêmica.



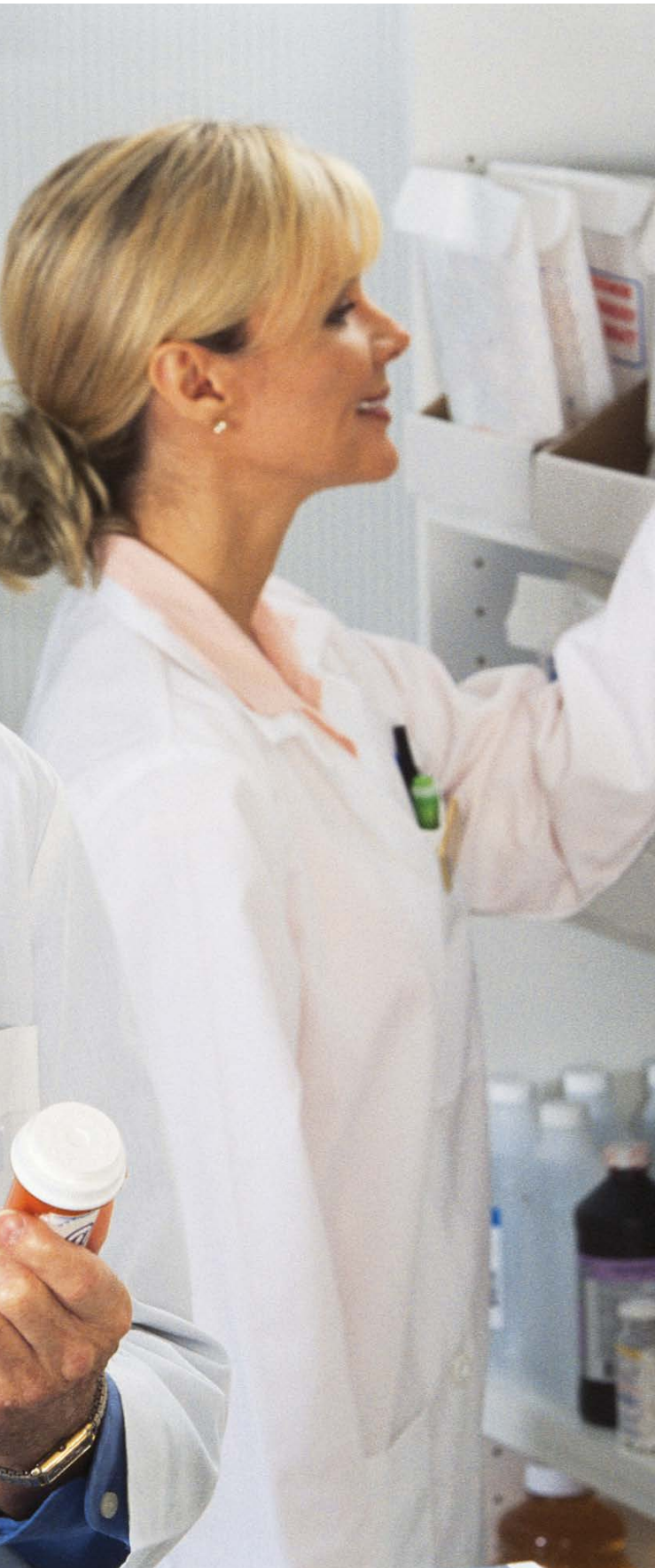


Foto: Banco Philips

De um modo geral ainda alguns profissionais se preocupam mais com seu papel, sem atentar às consequências nas outras áreas. Se não há um alinhamento, o remédio que tem que ser entregue em, no máximo, 30 minutos para um paciente da urgência pode não chegar a tempo. Outro exemplo é a utilização da ficha de anestesia manual utilizada pelos anestesistas, apesar dos avanços da tecnologia, que faz com que o médico perca tempo no preenchimento manual das fichas, enquanto deveria estar focado na assistência ao paciente. Segundo o anestesista Diógenes da Silva, CEO da Anestech Innovation Rising: “30% dos anesthesiologistas já trocaram medicações, no Brasil 91% dos 276 entrevistados”.

O modelo de remuneração *fee for service* conta aberta incentiva o desperdício, pois, de modo geral, quanto mais se produz e consome, mais se fatura – além de incentivar a produção desnecessária de exames, consultas e permanência do paciente. Na gestão de custos assistencial: posso ter um custo maior, porque o custo unitário – diárias, exames – é caro ou porque faço muito (frequência alta). Em estudo realizado na Universidade de Utah nos EUA, publicado pela *The New York Times* em 2015, relata que os pacientes fizeram tantos exames de sangue que alguns tornaram-se anêmicos. Os médicos de Utah começaram a exigir justificativas dos residentes para cada teste de laboratório, e o hospital economizou US\$ 200 mil por ano. O artigo ainda destaca o tempo de permanência como principal contribuinte para os custos da assistência. Neste caso, o uso do DRG (*Diagnosis Related Group*) pode contribuir substancialmente para a diminuição dos custos assistenciais, uma vez que sua utilização em países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD), aumentou em 24% a produtividade do leito hospitalar.

Em minha opinião, a ausência da disciplina de execução na área da saúde, somada às reinternações, às complicações, à permanência desnecessária do paciente, à quantidade exagerada e desnecessária de exames, materiais, medicamentos, modelo de remuneração e individualismo do médico, tudo contribui significativamente para o desperdício do sistema de saúde como um todo. Enfim, cabe aos agentes do sistema de saúde não mais perguntar: quanto custa, mas sim **quanto deveria custar?**

SOBRE O AUTOR:

Sobre Marcelo Carnielo – Mestre em Administração de empresas, pós-graduado em gestão de serviços de saúde (USP), e em Controladoria e Finanças em Saúde (UEM-PR), especialista em Mecânica de Precisão (Unesp), graduação em administração de empresas (Mackenzie), técnico de radiologia, além de diversos cursos de atualização na área de custos hospitalares (FGV-SP e IBMEC-SP). Diretor Técnico pela Planisa, responsável por inúmeras implantações de gestão de custos em Instituições de saúde.



Portais de pacientes: tendências e inovação

Saúde para o cidadão digital

Texto: Alix Pahaut

Foto: Divulgação



Alix Pahaut
Gerente de Produto EMR

Há mais de 10 anos, em 2006, a “Personalidade do Ano” pela revista *Times* era “Você”, nós, representando o aumento do conteúdo gerado por usuários na era digital. Com a democratização dos computadores, da Internet e das mídias sociais, o cidadão digital emergiu – e continuou a evoluir nesta última década com os smartphones e dispositivos cada vez mais inteligentes e conectados.

Em saúde, um setor mais tradicional, a influência do indivíduo digital também cresceu, mas de forma mais limitada. No entanto, os hábitos e o aumento das expectativas do indivíduo digital estão cada vez mais levando à consumerização dos cuidados com a saúde e à evolução de “pacientes digitais”. Por exemplo, estima-se que 2 mil buscas no Google relacionadas à saúde são realizadas a cada segundo.

Enquanto nos preparamos para lançar o início de nossa nova plataforma de mobilidade, o Tasy Web Suite Paciente, este artigo analisa algumas das principais tendências relacionadas aos portais de pacientes ao redor do mundo.

Acesso do paciente aos registros médicos

Em muitos países, os pacientes são oficialmente os proprietários de seus registros médicos, com direito de acesso aos registros, e até certo ponto têm o direito de requisitar correções ou a exclusão dos registros também – embora em alguns países existam algumas exceções, que geralmente estão relacionadas à restrição de acesso caso venha a prejudicar o paciente. À parte os pontos de vista

jurídico e ético sobre os direitos a tal acesso, existem muitos benefícios práticos de possibilitar que os pacientes acessem seus registros médicos e informações relacionadas: apoiar a adesão aos cuidados prescritos; empoderar discussões mais significativas entre pacientes, seus provedores de saúde e seus cuidadores informais; e, como tal, possibilitar uma tomada de decisão mais informada por essas pessoas. Quando os pacientes e seus cuidadores informais possuem pronto acesso às informações, eles podem também compartilhar mais facilmente as informações com os profissionais de saúde ao longo do cuidado contínuo.

No entanto, na prática, obter acesso aos registros médicos nem sempre é fácil. Os registros são geralmente descentralizados e nem todos são digitais; portanto, não são facilmente consolidados e também não podem ser facilmente processados pelos pacientes. Para ilustrar esse desafio, cerca de um quarto da população em geral, em 19 países, entrevistado para o relatório *Future Health Index*, da Philips, diz que “não possui propriedade nenhuma sobre seus registros médicos”.¹

Ao projetar soluções para prover melhor acesso aos registros médicos, a questão inclui o que esse acesso deve incluir. Na maioria dos países, tradicionalmente o acesso é muito alto para resultados de exames (mesmo que o paciente nem sempre saiba interpretá-los) e para prescrições, mas é muito baixo para dados como notas clínicas. No entanto, seguindo o sucesso de um primeiro experimento com 20 mil pacientes em 2010, hoje o movimento “Open Notes” (Notas Abertas, em português) nos EUA envolve o compartilhamento com 20 milhões de pacientes de suas notas clínicas por 104 instituições, desde pequenas clínicas até grandes redes de saúde.² Essa tendência promete crescer ainda mais e em mais países.

Dados gerados pelo paciente

Enquanto ao redor do mundo a ideia de compartilhar as notas clínicas ainda está nos estágios iniciais, os fundadores do OpenNotes já estão levando sua reflexão um passo à frente, “indo de pacientes leitores passivos para pacientes escritores ativos”. Isso faz sentido, conforme parece existir amplo consenso, em diferentes países da Europa ao Brasil até a Arábia Saudita, de que os pacientes devem ser capazes de atualizar a maioria das informações em seus registros médicos, embora existam debates sobre quais tipos de informações devem ser atualizadas e como devem ser atualizadas.³

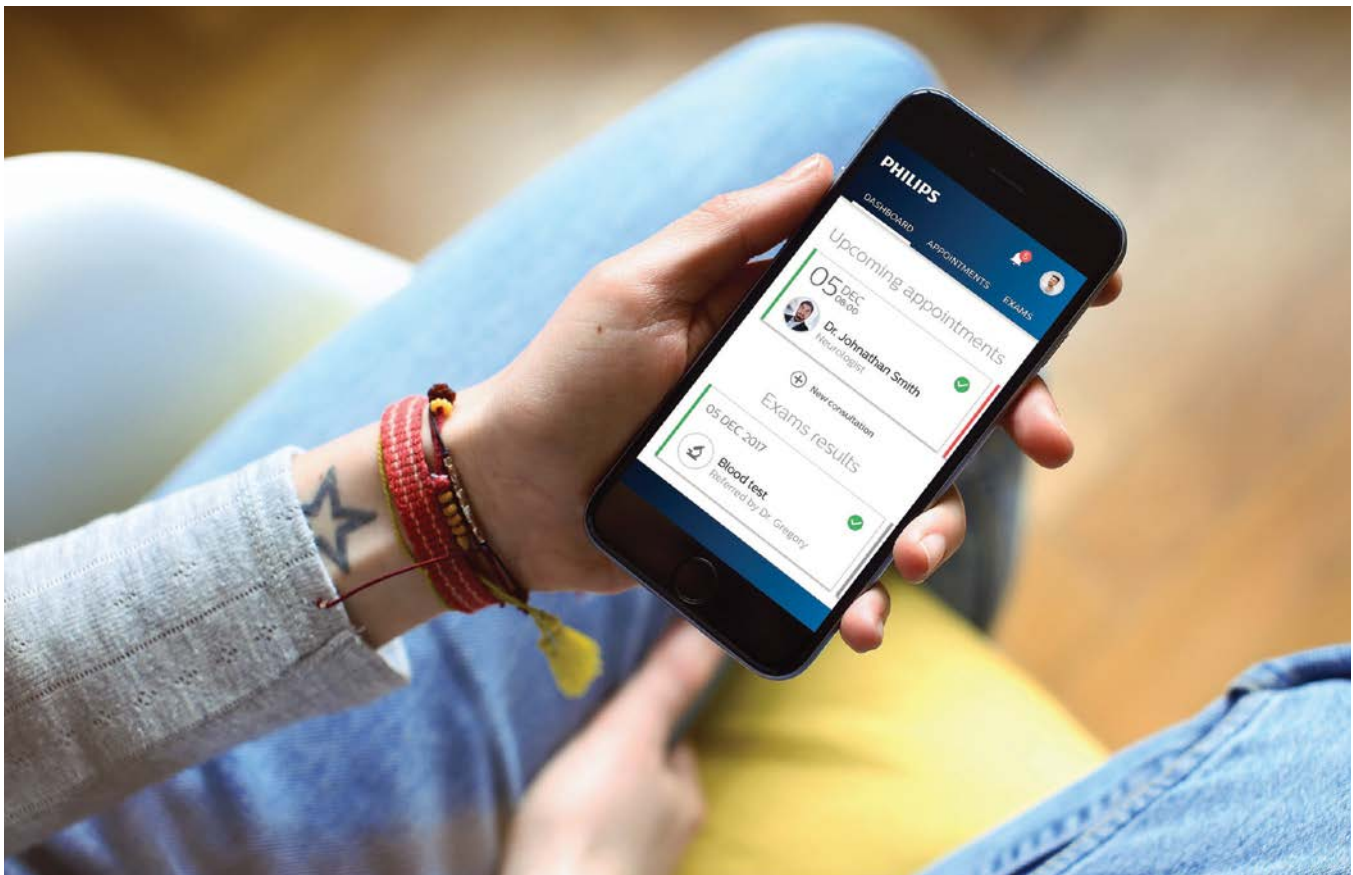


Foto: Divulgação

Neste tópico, além dos pacientes inserirem os dados diretamente, com o crescente aumento na utilização de aplicativos relacionados à saúde e dispositivos conectados, também existe um interesse e debate crescentes em torno de pacientes serem capazes de importar dados gerados por dispositivos. Um argumento do debate é a qualidade dos dados: como muitos dispositivos e seus aplicativos têm como alvo consumidores conscientes com relação à saúde em vez de provedores de cuidados com a saúde formais, a qualidade das informações pode ser variada.⁴ Ao mesmo tempo, como esses aplicativos foram projetados para consumidores, podem ser mais bem-sucedidos em engajar o paciente digital – embora até mesmo a indústria de consumo tenha desafios em reter usuários engajados, “apesar do uso crescente de aplicativos “mHealth”, até 80% dos aplicativos são abandonados após apenas duas semanas”.⁵

Como um departamento do Cedars Sinai Hospital nos EUA descobriu, uma vez que eles permitiram que os pacientes enviassem dados de frequência cardíaca de dispositivos de consumo, outro ponto de debate é a questão “de quem é a responsabilidade de monitorar essa nova fonte de dados”?⁶ Os médicos são usados para revisar os resultados dos exames que eles solicitaram especificamente, mas não para monitorar e revisar grandes quantidades de dados que eles não solicitaram. Combinado com a questão da qualidade, há muito a explorar em torno da melhor maneira de integrar esses dados para apoiar os cuidados de saúde.

Portais de Prestadores de Cuidados em Saúde vs. Portais Públicos

Ao considerar os portais de pacientes como uma ferramenta para fornecer acesso e coletar dados de pacientes, podemos pensar em dois modelos: o portal do paciente fornecido por um provedor de saúde, como um hospital, e o portal público do paciente, fornecido pelo Estado, por exemplo, e muitas vezes chamado de (Personal) Electronic Health Record (P-EHR).

Ao focar mais no lado clínico de tal ferramenta, pode-se argumentar que um portal público, que consolidaria dados médicos e de saúde para um paciente a partir de todos os cuidadores, é o modelo que poderia ter maior impacto em pacientes individuais, assim como na gestão da saúde da população.

Muitos países têm iniciativas em andamento, em diferentes níveis e em diferentes formas. A Suécia e a Estônia, por exemplo, são países com portais nacionais de pacientes bastante maduros. Países como Austrália, Portugal e Brasil, com “Meu DigiSUS” para atenção primária, estão nos primeiros anos de implementação. E outros países estão apenas no início da implantação de tal solução, como a Suíça e a Alemanha.

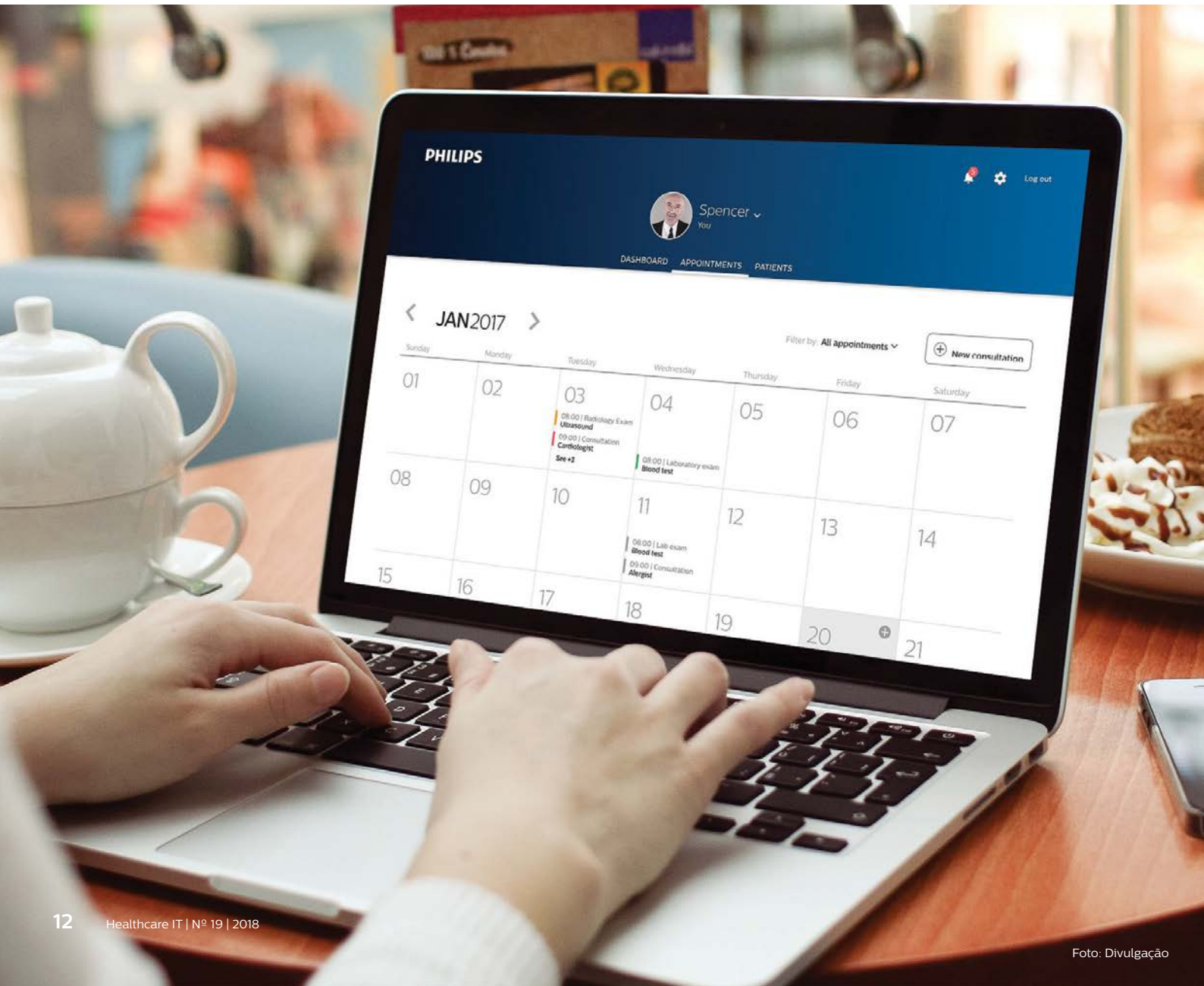


Para atingir o pleno potencial de tal plataforma apresentaram-se muitos desafios, e estes, infelizmente, atrasaram tais iniciativas ao longo dos anos. Os desafios incluem o desenvolvimento da infraestrutura técnica correta, mas também consenso político e financiamento.

Por fim, o design de tais soluções é complexo e requer uma abordagem passo a passo. A disponibilidade de um identificador único de pacientes e de autenticação segura é um pré-requisito. Além disso, um portal possui valor limitado se seus dados forem limitados; portanto, por exemplo, uma prioridade para suportar os dados da população da plataforma de cuidados primários “Meu DigiSUS” é apoiar a digitalização adicional da atenção primária.⁷ E finalmente, é preciso escolher quais tipos de dados e acesso devem ser priorizados e quais padrões de dados devem ser seguidos, o que pode ter um grande impacto em longo prazo no futuro da solução.

Portais de Pacientes dos Prestadores de Cuidados em Saúde: Oportunidades e Desafios

Pessoalmente, penso que devemos sempre encorajar e apoiar as iniciativas públicas do P-EHR, novamente considerando seu grande impacto potencial para a prestação de cuidados de saúde e a gestão da saúde, tanto em nível individual como da população. Ao mesmo tempo, embora esses esforços continuem, faz sentido que os provedores de serviços de saúde, bem como as seguradoras, forneçam soluções complementares. Primeiro, porque a implantação das soluções públicas ainda não está madura de maneira uniforme. Segundo, porque o portal do paciente do provedor pode oferecer recursos que muitas vezes não são o foco de soluções públicas, como recursos que suportam eficiência operacional (por exemplo, agendamento), experiência do paciente (por exemplo, capacidade de um paciente





selecionar refeições de um menu) ou ambos (por exemplo, o check-in do paciente para otimizar os fluxos de trabalho).

Portais de pacientes conduzidos pelo provedor de serviços de saúde apresentam seu próprio conjunto de possíveis benefícios e desafios. Nos EUA, um país onde essas soluções já são bastante maduras, a adoção por pacientes de portais existentes ainda é muito variável. A maior história de sucesso é a da rede Kaiser Permanente, que tem o portal de pacientes privado mais utilizado no mundo, com uma taxa de adoção de 62%, que é parte essencial de seu modelo de negócios.⁸ No entanto, a taxa média de adoção parece mais próxima de 23%. Pesquisas mostram que, em diferentes portais, “uma das características mais percebidas negativamente está relacionada à facilidade de uso, tornando o portal difícil de navegar”, destacando a importância da usabilidade.⁹ A mesma pesquisa mostra um impacto positivo no engajamento e satisfação do paciente, confirmando, no entanto, o potencial quando a implantação é bem-sucedida. Existem diferentes maneiras de os provedores apoiarem e incentivarem a adoção durante a implantação; parte disso também é definir o conteúdo disponível no portal e as permissões relacionadas para visualizar e inserir dados, conforme descrito anteriormente neste artigo.

O novo Tasy Web Suite Paciente

Como tal, é nosso desafio conjunto encontrar as melhores maneiras de envolver os pacientes de maneira significativa e dar aos provedores a flexibilidade de trazer diferentes tipos de valor para diferentes situações. A primeira versão do portal suporta o envolvimento do paciente, tornando os resultados do paciente acessíveis e permitindo que eles visualizem e gerenciem diferentes tipos de consultas, o que também suporta a otimização do agendamento. Também suporta uma experiência positiva do paciente, fornecendo uma plataforma atraente, acessível tanto em computadores quanto em dispositivos móveis. Além disso, embora os

usuários já possam agendar ou solicitar consultas, mesmo que ainda não estejam registrados na instituição, eles só terão acesso aos dados de saúde ou aos dados de saúde do dependente assim que sua identidade for confirmada, juntamente com outros recursos para dar suporte à privacidade dos dados e a segurança.

Estamos ansiosos para discutir como essa solução pode apoiar a sua instituição e seus pacientes e para continuar trabalhando com vocês nas próximas etapas dessa importante jornada.

SOBRE A AUTORA:

Alix Pahaut – É Gerente Sênior de Produto na Philips. Está focada nas soluções de mobilidade e de engajamento do paciente do Tasy, e também na internacionalização do Tasy para novos mercados como Alemanha e o Oriente Médio. Formada em economia e finanças, Alix trabalha na Philips há sete anos, sendo seis anos em vendas e marketing de soluções de informática de saúde. Antes da Philips, Alix trabalhou em organizações com o objetivo de melhorar o acesso a medicamentos e a uma boa nutrição em países de baixa renda. Sua motivação é contribuir para a provisão de acesso a cuidados de saúde eficazes para todos, o que implica também contribuir para uma maior eficiência.

Referências

- 1 Future Health Index (2017). *Care that delivers*.
- 2 Sítio web: Open Notes, “History”.
- 3 Accenture (2016). *Consumer Survey on Patient Engagement, Global Report*; John Hopkins University (2017). *Users' Guide to Integrating Patient-Reported Outcomes in Electronic Health Records*.
- 4 Por exemplo: Wicklund, Eric (2016). *Cleveland Clinic: mHealth Wearables Aren't Reliable for Heart Rate, mhealthintelligence*.
- 5 Baldwin, Singh, Sitting and Giardina (2017). *Patient portals and health apps: Pitfalls, promises and what one might learn from the other*, Healthcare Vol. 5 Issue 3.
- 6 Rath, David (2017). *Live from AMIA iHealth: What Happens When Patients Upload Heart Rate Data Into the EHR?*, healthcare informatics.
- 7 Ministério da Saúde, Programa de Informatização das Unidades Básicas de Saúde (PIUBS).
- 8 Fraccaro, Vigo, Balatsoukas, Buchan, Peek, Van der Veer (2017). *Patient Portal Adoption Rates: A Systematic Literature Review and Meta-Analysis*, Vol. 245 MEDINFO 2017.
- 9 Baldwin, Singh, Sitting and Giardina (2017). *Patient portals and health apps: Pitfalls, promises and what one might learn from the other*, Healthcare Vol. 5 Issue 3.



O Tasy e os cuidados em saúde no México

O desenvolvimento pessoal e o crescimento econômico do país dependem da boa saúde da população

Texto: Agustin Lopez Rivadeneyra

Foto: Divulgação



Agustin Lopez Rivadeneyra
Líder da Philips EMR México

A palavra “saúde” vem do latim “salus” que significa “estar em condições de poder superar um obstáculo”. A OMS (Organização Mundial da Saúde) define o termo como um estado de perfeito bem-estar físico, psíquico e social; em outras palavras, não basta a ausência de lesões ou enfermidades. Assim, estar saudável permite o cumprimento de metas em diversos âmbitos pessoais e atua como motor da economia mediante a produtividade laboral. A boa saúde é fundamental para o desenvolvimento pessoal dos indivíduos e para o crescimento econômico do país.

Para que o sistema de saúde no México possa fornecer serviços e produtos eficazes e de qualidade, é preciso uma convergência entre diversos segmentos: reguladores, prestadores de serviço, intermediários, provedores e a população em geral. Para tanto, conhecer como o setor é formado no México e os desafios e ações possíveis é algo fundamental para avançar para instituições melhores e melhor qualidade de vida.

De acordo com o Instituto Nacional de Estatística e Geografia (Inegi), o setor de saúde no México é composto por organizações que prestam serviços (por exemplo, consultas e planos de saúde) e fornecem produtos (por exemplo, medicamentos e próteses); que realizam atividades características ou conexas: embora o gasto público com cuidados médicos entre 2003 e 2013 tenha subido de 2,4% para 3,2% do PIB, um aumento nos gastos nem sempre se

traduz em melhorias dos níveis de saúde. A porcentagem do orçamento de saúde no México dedicado à administração (quase 10%) e os pagamentos diretos por serviços de saúde que saem dos bolsos das pessoas (cerca de 40%) seguem sendo os mais altos da OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico). Esses indicadores nos mostram que o sistema de saúde mexicano pode melhorar seus níveis de eficiência.

De acordo com o relatório Estudo da OCDE sobre os Sistema de Saúde: México 2016 (OCDE Revisão dos Sistemas de Saúde: México 2016), um problema fundamental se baseia na atenção médica prestada por meio de diversos institutos de seguro social desconectados entre si. A cada ano, cerca de um terço das pessoas são forçadas a mudar de médico simplesmente por que mudam de emprego.

“Isso interrompe a continuidade da atenção médica, que é fundamental para prestar serviços médicos de alta qualidade, especialmente para quem sofre de doenças crônicas”, afirma o Secretário Geral da OCDE, Angel Gurría. “Esta situação também gera a má utilização dos recursos, já que uma mesma pessoa tem que ser atendida em múltiplos sistemas ao longo de sua vida e, inclusive, ao longo de um mesmo tratamento.” E acrescenta: “o México precisa consolidar seu sistema de saúde para que todos os Mexicanos, independentemente de onde vivam ou do tipo de emprego que venham a ter, possam ter acesso ao mesmo nível de serviço, sem ter que se preocupar que isso venha a representar uma carga financeira maior para as famílias”.

Ampliar os acordos de intercâmbio de serviços para permitir que os afiliados de um determinado sistema utilizem os serviços de outro sistema é essencial para que os acordos sejam desenvolvidos para cobrir doenças crônicas, como a diabetes, desde o recebimento da atenção primária.

As restrições globais de recursos para sistemas de saúde nos levam a uma nova estratégia baseada no cuidado de saúde com valor, com o objetivo de reduzir custos, aumentar o acesso aos serviços e melhorar os resultados. Ao mesmo tempo, o envelhecimento da população no mundo e o aumento de doenças crônicas estão realizando uma mudança para serviços de baixo custo e cuidados a partir de casa.

Simultaneamente, mais e mais pessoas estão buscando novas formas de monitorar e administrar sua própria saúde de forma proativa. A digitalização da saúde está mudando o foco, baseada unicamente em dispositivos para serviços e sistemas.



Esses desafios só podem ser alcançados através de novas e melhores formas de proporcionar os serviços de saúde através do ciclo contínuo de cuidado com a saúde, com uma mudança diferente do foco dos dias de hoje, baseado principalmente nos cuidados com doenças agudas e intervenções em estágios avançados. Para isso, a Philips se esforça para concentrar-se nos cuidados com a saúde, focalizando nossa oferta em produtos e equipamentos que melhoram a vida das pessoas e ajudam a levar uma vida saudável; prevenção, diagnóstico e tratamento das principais doenças da humanidade, além da recuperação e cuidados recebidos em casa. Esse ciclo se chama continuidade da saúde e toca a vida de todos os seres humanos em diferentes etapas.

Sabemos que, em um mundo cada vez mais conectado, é necessária uma convergência entre as tecnologias de consumo da Philips, que facilitam a vida saudável: as tecnologias médicas, que ajudam os médicos a oferecer um diagnóstico e tratamento melhores, e as tecnologias baseadas na nuvem, que possibilitam compartilhar e analisar a informação. Esse foco será a chave para fornecer soluções mais eficazes, de baixo custo e integradas, o que se alinha perfeitamente com nossos pontos fortes para cuidados com a saúde profissionais e o consumo pessoal de saúde e bem-estar.

Os Modelos de Gestão sempre foram e continuarão a ser um indicador de equidade e desenvolvimento de qualquer nação, uma vez que seu fortalecimento é uma tarefa contínua, não apenas no sentido de oferecer serviços de qualidade para melhorar a saúde mas também para avaliar a sustentabilidade dos processos de cuidados médicos.

A Proposta de Valor para o Setor de Saúde da Philips promove a integração dos Modelos de Gestão Clínica, que permitem:

- controlar a informação do paciente – Prontuário Eletrônico único;
- prestar serviços internos e auxiliares melhores e mais eficientes.
- participar de processos colaborativos com outras empresas / entidades;
- compartilhar recursos de maior dispersão – habilitar funções remotas;
- separar os meios tradicionais de comunicação dos novos meios de maior alcance;
- fazer o gerenciamento de pacientes, administração financeira de vanguarda e controle dos centros de custos;
- prover o gerenciamento de pacientes, agendamento e integração de serviços clínico-médicos e de suporte aos diagnósticos, permitindo o controle de custos da atenção à saúde;
- providenciar o gerenciamento de requisições de documentação clínico-médica, oferecendo a bioestatística e índice de mortalidades de forma automática e on-line;
- gerenciar o fluxo de tratamentos e cirurgias, desde os centros cirúrgicos até terapia física e medicamentos;
- dar atenção aos clientes, médicos e pacientes;
- fornecer suporte para a tomada de decisões melhores;
- cumprir com a harmonização contábil da Conac, requisito atualmente obrigatório no México;
- capacitar o cumprimento dos padrões de qualidade orientados para a Segurança do Paciente da Comissão Internacional Conjunta e o conselho geral da saúde que apoia à obtenção de ambas as creditações;

- evitar observações de Órgãos de Controle Interno e de Auditorias Externas:
- órgão Interno de Controle (SFP);
- auditoria Superior da Federação (ASF);

Com isso se obtêm os seguintes benefícios:

- Sistemas de gestão administrativa financeira e atenção médica integrada.
- Melhoria da qualidade e da eficiência dos processos assistenciais, buscando sinergias e otimizando os recursos.
- Melhoria da homogeneidade e do controle de atividade em todos os centros de atenção médica.
- Realização da gestão da atividade clínica de forma conjunta em toda a organização.
- Integração da gestão dos processos assistenciais com as áreas financeiras e administrativas.
- Fornecimento à Instituição de uma ferramenta para a tomada de decisões: o Sistema de Gestão em Saúde Tasy, com informações confiáveis em tempo real, informações padrão e acesso a indicadores de gestão que permitam, entre outras coisas, o acompanhamento dos processos clínicos, hospitalares, administrativos e financeiros.

Além do supracitado, um ponto de diferenciação da Philips e relevante em nossa proposta é o poder de alcançar a integração de qualquer instituição relacionada com o setor da saúde, seja pública ou privada, e de poder integrar um verdadeiro comportamento universal da população com base na homologação do prontuário clínico eletrônico.

Dessa forma, contribuimos promovendo a Plataforma Integral de Informações da Saúde, favorecendo a integração de utilização do padrão único de população, o padrão único de pessoal da Saúde e ao Paciente, e avançamos com o propósito determinado da Philips de impactar, de forma positiva, a vida de 3 bilhões de pessoas até o ano de 2025.

SOBRE O AUTOR:

Mais de 30 anos de experiência no Setor de Saúde em nível Internacional, especialista no desenvolvimento de Modelos de Gestão Integral para o Setor de Saúde, Prontuário Clínico Eletrônico, Normatização e Regulamentações, Certificação Hospitalar, Diagnósticos Situacionais, Modelos de Maturidade, Gestão de Qualidade, Gestão de Projetos, Oficinas de Qualidade e de Projetos, Integração de Soluções Integradas para Projetos de TI para o Setor da Saúde. Tem ocupado cargos diretos no Setor de Saúde em empresas internacionais tais como HP e SAP, assim como em um hospital particular no México. Atualmente, assumiu o desafio da Área de EMR da Philips México.

Hospital San Javier reduz em 30% os erros de medicação com o sistema Tasy

100% de rastreabilidade e de informações integradas melhoram a tomada de decisão no Hospital San Javier

Texto: Gisélle G. Olimpio



Fotos: Banco de Imagens Hospital San Javier

Guadalajara - México

Com mais de 23 anos de trajetória e cumprindo os padrões da mais alta qualidade, o Hospital San Javier, localizado na cidade de Guadalajara, no México, é certificado pelo “Consejo de Salubridad General de México”, uma certificação mexicana que propõe aos hospitais seguirem padrões de segurança e qualidade dos cuidados médicos para atendimento dos pacientes.

Em qualquer hospital do mundo a sensação é a mesma: não se pode permanecer estático. O único caminho para a melhor qualidade e sustentabilidade financeira é a renovação, investimentos em tecnologia e adaptações ao momento atual e suas respectivas necessidades.

Foi com esse sentimento que o Hospital San Javier reconheceu que era hora de buscar um novo sistema de gestão hospitalar que suprisse as necessidades da operação assistencial e administrativa, permitindo a integração da informação em todos os setores da instituição. Elvia Zazueta León-Quintero, Diretora de Inovação, relata que um dos principais problemas do hospital eram os processos manuais. “Muitos dados necessitavam ser levados ao sistema de forma manual, gerando um trabalho enorme de digitação, conferência e validação. Planilhas de Excel e a falta de integração tornavam a tomada de decisão muito difícil, pois quando recebíamos os relatórios de inventários as informações já estavam obsoletas”, comenta Elvia.

Trata-se de uma renovação de processos que envolve todos os colaboradores do hospital. Rastreabilidade e integração são os grandes diferenciais que mudaram o dia a dia do Hospital San Javier após a implantação do sistema Tasy, mas um dos pontos destacados pelos profissionais está relacionado à distribuição de medicamentos na farmácia hospitalar. Acompanhe as mudanças e ganhos obtidos por meio do Tasy nesse setor.

Farmácia hospitalar aumenta em 30% a eficácia na gestão e dispensação de medicamentos

Em primeiro lugar, o farmacêutico foi inserido na equipe multidisciplinar que atende o paciente. Seu papel passou de “dispensador” para “gestor” da farmácia, interagindo com médicos, enfermeiros, nutricionistas, infectologistas e outros profissionais administrativos, como compras, suprimentos, etc. Alba Tonantziin Anguiano Morán, Chefe da Farmácia Hospitalar, relata que um dos principais desafios durante a implantação do sistema foi o preenchimento do banco de dados de medicamentos para que fosse possível trabalhar tanto na parte clínica (prescrição eletrônica, máximos e mínimos em doses, concentrações, diluições, vias de administração, etc.) como na administrativa (padrões máximo-mínimo, ressuprimento, compras e estoque, entre outros).

A gestão da farmácia hospitalar está diretamente ligada à qualidade da assistência. Praticamente todos os setores do hospital dependem da administração de medicamentos e materiais e esse processo vai muito além da pontualidade da entrega. A revisão, padronização, interações

medicamentosas e a própria gestão do reabastecimento fazem parte de um grande “pacote” que garante a segurança e assertividade na dispensação de medicamentos. Afinal, muitos problemas relacionados à prescrição e dispensação de medicamentos causam eventos adversos e que podem ser evitados com uma gestão mais eficiente do processo.

Seguindo essa premissa de melhorias, o San Javier utiliza o Tasy para a dispensação de medicamentos por unidose na farmácia hospitalar. “O Tasy facilitou o processo de gerenciamento de medicação”, comenta Alba, “pois anteriormente a validação farmacêutica e a separação dos medicamentos ocorria de forma manual, o que poderia gerar erros no momento da dispensação. Com o Tasy e o processo de prescrição e dispensação individual, cada medicamento que entra na farmácia é identificado por um ‘lote fornecedor’, que é um código de barras com data de recebimento, fornecedor, número de nota fiscal, quem recebe, lote, data de vencimento, o que nos permite ter toda a rastreabilidade da dispensação vinculada a uma prescrição validada até sua administração e controle (farmacovigilância)”.

Nesse circuito de medicamentos, grandes benefícios foram relatados pelo Hospital San Javier:

- Detecção precoce de falhas diminuindo os tempos de dispensação dos medicamentos.
- 100% de rastreabilidade de medicamentos, desde a compra até a administração.
- Redução de 30% nos erros de dispensação.
- Agilidade para a validação farmacêutica.
- Medicamentos são dispensados por 24 horas, o que garante a administração oportuna.
- O ressurgimento automático é gerado, garantindo o fornecimento de medicamentos em todo o hospital.
- A enfermagem não precisa mais solicitar a medicação, mas é gerada em tempo real quando o médico libera a prescrição para a farmácia.
- Redução no número de transcrições de medicamentos gerados durante o atendimento ao paciente.
- Geração de indicadores que permitem a tomada de decisão.
- Maior controle de estoque.

“Especialmente para medicamentos como comprimidos, que trazem mais de uma unidade, agora não entregamos mais caixas completas de medicamentos. Por exemplo, se houver uma medicação prescrita a cada 8 horas, nós entregamos os 3 comprimidos necessários para as 24 horas, de acordo com a validade da prescrição”, relata Alba.

Benefícios financeiros

A qualidade e a sustentabilidade financeira precisam andar de mãos dadas no momento atual da economia mundial. Por isso, tudo o que reflete redução de custos é muito relevante para os hospitais. De acordo com o Diretor Administrativo, Miguel Angel Zúñiga Saldaña, o Tasy trouxe resultados financeiros muito positivos ao Hospital San Javier. Desde a diminuição dos níveis de estoque, melhoria dos preços para o faturamento dos serviços hospitalares, integração dos processos administrativos até a conservação dos níveis de rentabilidade. Um bom exemplo é que a instituição conseguiu diminuir em cerca de **28% a compra de medicamentos**, principalmente com a mudança de administração por unidose, fato que propicia a utilização eficiente dos recursos e diminui o custo hospitalar.

Por trás dos investimentos em tecnologia da informação e sistemas como o Tasy, hospitais percebem melhorias na qualidade e na gestão hospitalar.

Investimento em TI

Rocío del Carmen Díaz Contreras
Gerente de Tecnologia da Informação

O Hospital San Javier tinha um sistema de gestão hospitalar desenvolvido internamente. A instituição começou a crescer exponencialmente e a transformação digital exigia cada vez mais um sistema que pudesse integrar os processos, uma ferramenta para apoiar não apenas processos administrativos, mas também assistenciais.

Algumas das principais razões que nos levaram a decidir implementar o sistema Tasy foi a rastreabilidade da informação, o que nos permite saber, em todos os momentos, o que está acontecendo com nossos pacientes. Também garante o controle no nível administrativo, o que é extremamente necessário e importante para a tomada de decisões no momento certo e oportuno. O Tasy é uma ferramenta que nos permite ter o controle de toda a instituição em um único local, de modo que o gerenciamento, tanto da alta administração quanto da área de Tecnologia da Informação, seja facilitado pela redução do retrabalho e dos custos operacionais que isso representa.



Aumento de performance e mais segurança ao paciente no Hospital Santa Marta

Tasy ajuda o hospital a alcançar o nível 6 da HIMSS e agiliza a tomada de decisão

Texto: Gisélle G. Olimpio

Fotos: Divulgação



Everton Bonadio
Gerente de TI



Mário Aquino
Diretor de TI

Brasília - DF

A HIMSS (*Healthcare Information and Management Systems Society*) atesta o quão digital é a instituição e, por consequência, os benefícios da tecnologia para a qualidade do serviço e para a segurança do paciente. Conquistar uma certificação HIMSS é atender a requisitos que possibilitem agilidade na tomada de decisão, por meio do compartilhamento inteligente e sistêmico da informação. O Hospital Santa Marta (HSM), localizado em Taguatinga Sul, tornou-se o primeiro do Distrito Federal a atender todos os requisitos e ser certificado com o estágio 6 EMRAM da HIMSS.

Esse processo começou ainda quando a Instituição foi em busca de um novo sistema de gestão hospitalar. “Esse foi o momento de avaliar o mercado e procurar por uma solução que atendesse os critérios estabelecidos pelo hospital, tais como ser um sistema integrado, com segurança no armazenamento dos dados e processos, agilidade no acesso às informações, que cumprisse com os requisitos legais e tivesse o melhor custo-benefício. O Tasy foi a solução que melhor atendeu as nossas expectativas, pois auxilia os registros do paciente, otimiza e garante a segurança dos processos e possibilita melhor comunicação entre as equipes”, comenta Mário Aquino, Diretor de TI do Hospital Santa Marta.

Além da escolha pelo sistema, as mudanças de processos necessárias para uma certificação desse porte demandam transparência, comunicação efetiva e participação ativa da liderança e das equipes envolvidas. Sabendo disso, o hospital realizou importantes investimentos em desenvolvimento pessoal e profissional, por meio do programa de Educação Permanente, e envolveu todos os setores interessados nas discussões e alinhamentos para alcançar as melhorias consideradas primordiais no processo de certificação. Entre essas melhorias estão a documentação no PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente), a checagem beira leito da enfermagem, a utilização de alertas durante a prescrição e solicitação de exames, o sistema de apoio à decisão clínica, o circuito fechado de medicação e painéis informativos em tempo real, entre outros.

Os resultados

O principal resultado proporcionado pelo processo de certificação EMRAM 6 da HIMSS é o aumento na segurança do paciente. Na checagem beira leito, por exemplo, é realizada a dupla verificação da prescrição médica e a receita fica disponível para que a farmácia verifique inconsistências.

Para o Gerente de TI, Everton Bonadio, a conquista do estágio 6 representa mais do que apenas sucesso no uso da TI. “Hoje, entendemos que a tecnologia contribui



muito para uma comunicação efetiva, um dos valores do HSM; independente do processo, a informação não é um recorte, ela está conectada a um contexto que precisa ser considerado em todas as análises. Se a solução tecnológica faz que esse contexto seja percebido rapidamente, facilita e agiliza a tomada de decisão”.

O HSM destacou os principais resultados obtidos após a certificação com o suporte do sistema Tasy:

- mais segurança para o paciente;
- significativa redução de custos de forma geral;
- suporte à decisão clínica com a ferramenta Mentor do Tasy;
- melhoria na qualidade de atendimento decorrentes do PEP;
- redução de erros;
- maior integração entre médicos, enfermagem e farmacêuticos – equipe multiprofissional;
- aumento na produtividade com a eliminação do tempo gasto por funcionários na procura por fichas, além de ainda reduzir a ocorrência de erros médicos por pura ilegibilidade;
- atendimento mais rápido. Os dados se tornam mais completos, **facilitando o diagnóstico assertivo**;
- o controle de estoques fortalecido, já que, cada vez que um paciente é medicado, um alerta eletrônico pode ser disparado, avisando à farmácia sobre a necessidade de reposição, bem como ao setor de compras, que deve ficar atento ao estoque mínimo e ao ponto de pedido;
- aumento de performance do hospital;
- melhoria na gestão financeira de recursos.

Para o Diretor de TI, Mário Aquino, o resultado da acreditação confirma que a adoção de novas tecnologias, aliada às ações integradas é o caminho certo a seguir: “Estamos muito orgulhosos e contentes com essa premiação, pois atesta que inovações tecnológicas geram melhorias claras na qualidade assistencial e na segurança do paciente.

O atendimento passa a ser mais rápido porque a busca é acelerada e os dados se tornam mais completos, facilitando o diagnóstico assertivo”.

SOBRE O HOSPITAL SANTA MARTA:

Atende cardiologia, ortopedia, neurologia, oncologia e medicina intervencionista

Nº de leitos: 229

Nº de colaboradores: 1.512

Nº de internações/mês: 14.235

Nº de atendimentos no PA/mês e dia: 242.683

Nº de exames realizados/mês: 1.187.055

Nº de cirurgias realizadas/mês: 7.501 cirurgias e 2.149 partos.

* Dados 2017

Foto: Divulgação



Hospital do grupo Intensicare reduz em 25% taxas de ocorrência de eventos adversos com o Tasy

Certificado no Estágio 6 da HIMSS, o Instituto Ortopédico de Palmas aumentou os indicadores de qualidade, segurança do paciente e redução de custos

Texto: Gisélle G. Olimpio e Matheus Montibeler

Foto: Divulgação



Rodrigo Teixeira de Aquino
CEO

Palmas - Tocantins

No Tasy e em seu poderio de gerenciamento de informações em tempo real - tanto administrativas quanto assistenciais, o Instituto Ortopédico de Palmas (IOP), gerenciado pelo grupo Intensicare, enxergou uma capacidade diferenciada de integrar todas as equipes de diferentes áreas e processos. Indiscutivelmente, a saúde nos últimos anos demonstrou que é necessário um sistema de gestão hospitalar bem estruturado e aplicado para a evolução das instituições prestadoras de cuidado.

Foto: Divulgação



Com o Tasy é possível iniciar o processo para tornar-se um hospital digital no modelo proposto pela *Healthcare Information and Management Systems Society* (HIMSS). De acordo com Márcio Filipe do Carmo, Diretor de Tecnologia do IOP, “somente ERPs (*Enterprise Resource Planning*) de alto nível permitem que as instituições passem por esse processo. O sistema Tasy certamente está preparado para o desafio”.

Contando com o forte comprometimento de todas as equipes envolvidas nos processos hospitalares, foram 12 meses de planejamento para alcançar o estágio 6 da HIMSS. Diversos *workshops* com as equipes multidisciplinares do hospital, sempre objetivando repassar conhecimentos e demonstrar que a importância desse processo de transformação vai muito além da obtenção de um simples selo de qualidade.

O Tasy possui ferramentas importantíssimas para o processo de transformação do papel para o digital, como o Mentor (Suporte à Decisão Clínica), Farmácia Clínica e ADEP (Administração Eletrônica da Prescrição). **“Nós praticamente reduzimos a zero o percentual de uso de papel no hospital. Hoje 100% dos pacientes internados utilizam pulseiras de identificação e todo o circuito medicamentoso possui rastreabilidade e controle de lotes.** Todas as prescrições passam por uma criteriosa análise através da Farmácia Clínica”, afirma Márcio.

Em torno de 55 itens e requisitos fortemente preconizados pela HIMSS foram atendidos, como o circuito fechado do medicamento, a administração de medicamentos com códigos de barras, integração laboratorial e PACS (*Picture Archiving and Communication System*), resultando na obtenção do certificado Estágio 6 da HIMSS.

Redução de 25% nas taxas de ocorrência de eventos adversos

“A implantação do Tasy no IOP gerou imediatamente resultados satisfatórios para uma instituição que preza pela excelência. Somente no primeiro mês após a implantação houve uma redução de 25% nas taxas de ocorrência de eventos adversos no hospital”, comenta Rodrigo Teixeira de Aquino, CEO.

Com a implantação da checagem de medicamentos à beira leito foi detectada uma redução significativa de desperdícios. Além disso, o paciente é identificado usando uma pulseira com código de barras e, durante a validação realizada pela Farmácia Clínica, todas as mudanças e notas de revisão são registradas no PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente) e são disponibilizadas para todos os profissionais. Além disso, todo o fluxo de solicitações e resultados de exames laboratoriais, imagens, sinais vitais, entre outros, é integrado pelo Tasy.

Com a implantação da Farmácia Clínica é possível reduzir o quadro de funcionários do departamento de farmácia para uma equipe mais enxuta e com processos mais *lean*. Ainda, a Farmácia Clínica permite avaliar e identificar as alterações

e ajustes de interações e erros medicamentosos em tempo hábil. Bons resultados em relação ao indicador de eventos adversos e uma maior segurança de toda a equipe envolvida são garantidos. O processo de dispensação é rápido, preciso e eficiente, e ocorre através de uma interface excelente do Tasy, evitando múltiplas etapas para atender às solicitações.

Com a implantação do Mentor foi ajustado o processo de decisões, sendo elas mais assertivas, minimizando o tempo de tomada de decisões e melhorando o indicador de tempo de permanência. O Mentor possibilita a inserção de protocolos e alertas que promovem as melhores práticas do atendimento de forma padronizada.

Para finalizar, o CEO Rodrigo Teixeira de Aquino ressalta que os resultados obtidos no estágio 6 da HIMSS têm sido muito gratificantes, em especial no que diz respeito à relação estreita entre os melhores cuidados de qualidade, segurança do paciente e redução de custos.

Foto: Banco Philips





Santa Casa de POA informatiza SAE no sistema Tasy

Implementação de registros eletrônicos da SAE no maior complexo hospitalar do sul do Brasil

Texto: Santa Casa de Porto Alegre

Foto: Banco Philips



Porto Alegre – RS

A Santa Casa de Misericórdia de POA (Porto Alegre – RS) é uma instituição secular, mas com a preocupação constante em manter-se atualizada e evoluir com as tecnologias em saúde. Com a informática, não é diferente. Há muito o uso de sistemas eletrônicos faz parte do dia a dia dos profissionais e já é uma prática incorporada à rotina de todos.

Especialmente sob o âmbito da qualidade da assistência de enfermagem, em uma grande instituição como a Santa Casa de POA, é crucial ter o controle de todos os processos, com a utilização de linguagens padronizadas e documentação.

O processo de enfermagem no Brasil é regulamentado pelo Conselho Federal de Enfermagem – COFEN, na Resolução COFEN-272\2001 – revogada pela Resolução COFEN nº 358/2009. A legislação define como obrigatória a implementação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) em todos os serviços que dispõem de serviço de enfermagem, quer sejam públicos ou privados. Pode-se dizer que a SAE é considerada uma metodologia de trabalho mais conhecida e aceita em todo o mundo.

Nas palavras de Cinara Maisonette Duarte, enfermeira, Gerente Hospitalar da Santa Casa de POA, a SAE é a metodologia científica da enfermagem para a prática do cuidado baseada em evidências e no pensamento clínico, para se chegar à melhor intervenção e ao cuidado individualizado. Com esse fundamento, a expectativa é prestar um cuidado sistêmico, mas com um olhar personalizado.

SAE na Santa Casa de POA

Com o objetivo de implementar registros eletrônicos referentes a diagnósticos de enfermagem em um sistema de gestão em saúde informatizado, foi instituído um grupo de trabalho que envolveu enfermeiros assistenciais, gestores, enfermeira de TI, equipe da Qualidade e uma forte integração com a área acadêmica na validação dos conteúdos científicos. “Foi uma construção conjunta, com participação efetiva de quem usa o sistema, o que fez toda diferença”, comenta Swetlana Cvrkun, enfermeira, Gerente Hospitalar.

“A direção da instituição, por meio de suas diretrizes, apoiou o processo validando sua importância na assistência, nos registros e na sustentabilidade, já que o registro também busca a otimização de recursos materiais – o que levou ao projeto da SAE receber o prêmio de Reconhecimento no ano de 2017”, destaca Svetlana Cvirkun.

As fases do projeto

O projeto seguiu quatro fases, baseando-se na ferramenta PDCA (do inglês *Plan-Do-Check-Act*). Essa ferramenta orientou as atividades a serem realizadas nos eixos: planejamento, execução das atividades, avaliação e ação. Sabe-se que cada uma dessas etapas é responsável pela retroalimentação do ciclo e contribui para a tomada de decisão. As atividades executadas incluíram trabalho conjunto de todo o grupo, com reuniões quinzenais, integração com a Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (parceira da Santa Casa), execução de pilotos em unidades-chave e a avaliação da aplicabilidade. “Como a instituição possui sete hospitais, dentro de um único complexo, a implantação era um desafio. Cada um deles possui um foco de atendimento e possui suas especificidades. Capacitar quase 700 enfermeiros não é uma tarefa fácil, precisa de planejamento. Por isso, para ter mais

segurança na construção da base dados, os pilotos incluíram capacitação à beira leito em sete unidades assistenciais, incluindo unidades de terapia intensiva e de internação”, destaca Michelle Eifler Machado, enfermeira, Analista de Negócios na TI.

Além de estruturar as informações documentadas pela enfermagem, desejou-se criar um modelo de avaliação diária de enfermagem em forma de árvore de decisão e com base nas necessidades humanas básicas. Como apoio, também foi desenvolvido um vídeo tutorial sobre o registro do processo de enfermagem no Tasy, que os enfermeiros podem acessar no celular e tirar dúvidas sobre como usar o sistema, sem depender do apoio de outro profissional.

A implementação do registro no Tasy com a formatação dos cadastros básicos foi um trabalho a muitas mãos, com discussões e participação do grupo envolvido. Construiu-se uma árvore de decisão com quase 180 possibilidades de aspectos a serem avaliados. As capacitações dos enfermeiros ocorreram de forma gradual, à medida que a implantação foi expandida pelo complexo hospitalar. Sempre optamos por incluir uma abordagem teórica acompanhada das orientações sobre o uso do sistema.



Foto: Divulgação



Benefícios da SAE no sistema Tasy*

Mudança de registros manuais para eletrônicos no maior complexo hospitalar do sul do Brasil

<p>Consolidação de etapas do processo de enfermagem e a possibilidade de enfermeiros avaliarem os pacientes realizando um raciocínio clínico e tomada de decisão em coerência com as necessidades humanas do paciente.</p>	<p>Realização de cadastro dos diagnósticos de enfermagem e fatores relacionados, bem como a associação destes no Tasy - foram incluídos 229 diagnósticos de enfermagem, associados a 1.664 fatores relacionados.</p>
<p>Consolidação do diagnóstico de Enfermagem no formato de registro eletrônico.</p>	<p>Foi criado um modelo de avaliação diária em forma de árvore de decisão de enfermagem com 436 características definidoras, permitindo ao Tasy sugerir diagnósticos de enfermagem de acordo com os sinais e sintomas relacionados.</p>
<p>Melhoria de comunicação entre os profissionais.</p>	<p>Comunicação efetiva entre enfermeiros e técnicos ou auxiliares de enfermagem, já que os registros estão integrados no prontuário eletrônico, bem como a visibilidade do trabalho da equipe de enfermagem, tendo em vista que esse registro também é compartilhado com a equipe multiprofissional.</p>
<p>No Tasy, o enfermeiro deve selecionar o fator relacionado ao diagnóstico de enfermagem antes de confirmá-lo para determinado paciente.</p>	<p>Quando os diagnósticos de enfermagem (DEs) prioritários são confirmados, podem-se gerar intervenções de enfermagem pertinentes de acordo com os DES elencados.</p>

* Dados Santa Casa de POA



SOBRE A SANTA CASA DE POA

A Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre é uma instituição hospitalar privada, de caráter filantrópico, com quase 215 anos, que tem por missão proporcionar ações de saúde a pessoas de todas as classes sociais, fundamentadas em excelência organizacional, incluindo ensino e pesquisa. A Santa Casa de Porto Alegre tem sete hospitais (dados Março - 2018), com destaque para as áreas de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Cardiologia, Neurocirurgia, Pneumologia, Oncologia, Pediatria e Transplantes. Número de leitos: 1.023 leitos, distribuídos em sete hospitais

Nº de leitos de UTI: 129 leitos, distribuídos em nove UTIs

Salas no Centro Cirúrgico: 51 salas, distribuídas em 7 hospitais

Nº de colaboradores: 8.808 colaboradores

Nº de internações/mês: cerca de 4.050

Fontes:

www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-2722002-revogada-pela-resolucao-cofen-n-3582009_4309.html. Acesso em 19/Março/2018.



Tasy, um divisor de águas na **AVOSOS**

A tecnologia da informação é fundamental para o gerenciamento dos processos em Oncologia

Texto: Gisélle G. Olimpio



Foto: Divulgação

Aracaju - SE

A implantação do sistema Tasy representou um “divisor de águas” para a Associação dos Voluntários a Serviço da Oncologia em Sergipe (AVOSOS). É por meio de instituições como a Casa de Apoio, que surgiu a partir da ação voluntária de Maria Ruth Wynne Cardoso, mais conhecida por Tia Ruth, que crianças e adolescentes com câncer e doenças hematológicas crônicas recebem apoio e tratamento.

O Tasy chegou para facilitar a dinâmica de trabalho na Casa de Apoio, especialmente no que tange ao tempo real das informações circulantes sobre a assistência à criança e ao acompanhante, bem como os benefícios a eles dispensados. “Antes do Tasy, a AVOSOS possuía sistemas não integrados, o que dificultava o fluxo de informações e a confiabilidade destas, gerando retrabalho para os funcionários e consequente elevação nos custos”, destaca Márcia Margarete dos Santos Lima, Gerente Financeiro. Márcia comenta que ao final do processo apurados os custos relativos aos benefícios dispensados a cada assistido e seu acompanhante e não apenas durante o período em que esteve na instituição, mas o posterior, a exemplo das cestas básicas, medicamentos, material de higiene e limpeza, passagens, suplementos e complementos alimentares, dentre outros.

O Tasy é fundamental para gerenciar os controles internos, como o de estoque e dispensação, e por ser um processo todo informatizado facilita a prestação de contas da AVOSOS aos Órgãos Fiscalizadores e favorece o trabalho da auditoria externa, uma vez que há como apurar essas informações com dados confiáveis. Por meio do Tasy, a instituição gera informações ao CIHA - Sistema de Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial. Márcia explica que um exemplo claro de ganhos obtidos com o Tasy acontece no Setor de Nutrição. A AVOSOS passou a ter exatidão para a liberação de suplementos e complementos alimentares armazenados no estoque, que podem ser visualizados sem a necessidade de inventário físico, ajudando assim na operacionalização de uma forma racional e economizando tempo do profissional. Essa funcionalidade também ajuda o fluxo de compras dos suprimentos (alimento, suplementos e outros), tanto para a elaboração do cardápio como para a cesta básica a ser ofertada mensalmente aos assistidos da instituição.

Controles em Oncologia

Na Farmácia do Centro de Oncologia da AVOSOS, todo o processo de manipulação dos antineoplásicos é feito via Tasy, por meio do módulo quimioterapia. É possível visualizar as dosagens e diluições dos medicamentos, conforme prescrição médica. Dessa forma são lançados, de forma simples e eficiente, todos os medicamentos e soluções de diluição para cada paciente específico, o que gera maior segurança para todo o processo e para uma possível necessidade de rastreabilidade futura. Ainda, conforme o setor de Farmácia do Centro de Oncologia da Avosos, esse módulo garante maior segurança para todo o

processo, desde a confirmação de dosagem prescrita pelo médico até a dispensação dos medicamentos. Por meio dele é possível lançar lotes específicos dos medicamentos para cada paciente (através de etiquetas que são geradas pelo próprio Tasy com as sequências de lote específicas). Esse módulo garante que a movimentação do estoque fique mais precisa, dando uma segurança maior quanto ao quantitativo do estoque.

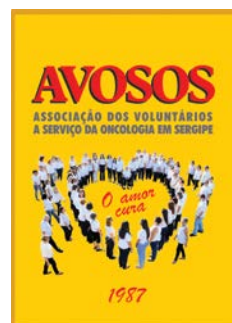
Outro ponto importante ressaltado pela instituição é o aproveitamento integral de todos os medicamentos - essa foi uma inovação possibilitada pelo Tasy.

Nas palavras do Dr. Eduardo Tadeu Azevedo, que atende no Centro de Oncologia da AVOSOS, a tecnologia tem sido também protagonista no campo da prevenção. “Nos últimos anos pulamos do vale da morte certa e iminente para um cenário em que 60% das pessoas são curadas; quando a cura não é possível, a vida tem se prolongado por tempo crescente e com bons índices de qualidade sendo perseguidos”. **A tecnologia de informação é uma parceira de valor incalculável para a saúde**, destaca o Dr. Eduardo.

Para a AVOSOS que possui uma estrutura de Casa de Apoio e Clínica de Quimioterapia, assim como para a Philips, melhorar a vida das pessoas é a meta perseguida em todos os momentos.



Foto: Divulgação



Acesse www.avosos.org.br e saiba mais sobre como ajudar centenas de crianças e adolescentes. Some forças no combate ao câncer infantjuvenil.

Redução de perdas e maior rastreabilidade com processos *lean*

Tasy moderniza a gestão hospitalar na Oncovida e possibilita investimento *lean* no atendimento oncológico

Texto: Gisélle G. Olimpio e Matheus Montibeler



Foto: Divulgação

Goiânia - GO

As pessoas, de maneira geral, desejam que a tecnologia de assistência médica se intensifique e não substitua o "toque humano" em cuidados com a saúde. O comprometimento das instituições está cada vez mais relacionado ao paciente e as suas necessidades. Ao longo dos anos, a tecnologia em saúde vem se adaptando e ajustando para que os serviços em saúde sejam economicamente viáveis e possibilitem mais tempo dos profissionais em contato com seus pacientes.

O sistema Tasy oferece uma grande solução para o cenário oncológico, pois abrange todo o processo hospitalar e o fluxo de cuidado, além de integrar as informações do paciente no sistema desde a entrada até o faturamento. Com o uso do sistema Tasy desde 2012, a Oncovida-GO, passou a ter um acesso rápido e prático a todas as informações do paciente, o que garante agilidade e **qualidade ao atendimento do paciente**, visto que o Tasy proporciona o armazenamento de informações indispensáveis do paciente e seu diagnóstico, como o registro de exames e relatórios médicos.

Além disso, toda a equipe multidisciplinar também pode acompanhar a evolução do paciente e fornecer um suporte adequado para melhorar a tolerância ao tratamento e, conseqüentemente, a qualidade de vida do paciente e de seus familiares.

Modernizando a gestão hospitalar

A Oncovida-GO utiliza funções do Tasy que são fundamentais para a execução dos processos de forma mais enxuta, aumentando a eficiência e reduzindo os desperdícios com materiais e medicamentos, indo ao encontro do que a filosofia *lean* preconiza.

Nesse contexto, a Oncovida realizou um grande trabalho de revisão e reestruturação para revitalizar os processos internos sob a ótica de boas práticas e sob a ótica de nível sistêmico. Após a revisão, a Assinatura Digital dos Prontuários Eletrônicos passou a ser utilizada, objetivando, em curto prazo, a cultura do *paperless*, funcionalidade que dará a possibilidade de almejar algumas certificações, como o Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS).

Marcos Antônio dos Santos, Supervisor de TI da Oncovida-GO, afirmou em seu depoimento que, "com o uso do sistema Tasy, obtivemos um controle maior de todas as informações, e com isso, foi possível analisar os números, os custos, as despesas e as receitas com agilidade e precisão, o que favoreceu as tomadas de decisões". A instituição também utiliza as ferramentas de indicadores do Tasy, como o *Balanced Scorecard* (BSC), que disponibiliza informações confiáveis que possibilitam uma melhor gestão.



Marcos também ressaltou que o Tasy proporciona um sistema adaptado ao atendimento das necessidades do setor de Oncologia, com funções e características específicas, permitindo a parametrização do sistema caso necessário. Além da parametrização disponibilizada, ainda há os relatórios diversos e que podem ser formulados para atender a necessidade do usuário.

A atuação do Tasy no fluxo de cuidado do paciente oncológico

A complexidade dos protocolos de quimioterapia está cada vez tornando as etapas do processo mais rigorosas, desde a atuação dos profissionais envolvidos até as etapas que podem envolver o cadastro dos protocolos de agentes antineoplásicos, prescrição das medicações, compra dos medicamentos, atendimento das prescrições e manipulação dos quimioterápicos, até a administração dos medicamentos junto aos pacientes.

“Utilizando principalmente as funções Agenda de Consultas, Quimioterapia e Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), a Oncovida teve grande contribuição do Tasy para a melhoria da qualidade nos processos e para a segurança do paciente através do rigoroso controle com a qualificação dos fornecedores/compras, passando pela gestão do estoque de medicamentos e materiais até a manipulação das quimioterapias, dispensação e faturamento dos medicamentos”, comenta Cibele Boaventura, Farmacêutica Responsável. O processo possui **total rastreabilidade dos medicamentos e materiais utilizados**, garantindo a segurança ao paciente com medicação, dosagem, horário e via de administração corretas.

O Tasy permite, ainda, o controle dos materiais e medicamentos por meio do código de barras com controle de validade e rastreabilidade dos itens, executando também transferências/consumo entre departamentos, controle do transporte das medicações, baixa dos kits utilizados pela enfermagem e demais departamentos. O controle que o Tasy possibilita reduz o índice de perdas e otimiza as compras de materiais e medicamentos de tal modo que ocorre um aumento no giro de estoque e redução de desperdícios. Na dispensação dos medicamentos aos pacientes, o Tasy faz a consistência dos itens da prescrição médica comparando com os itens bipados, assegurando que todos os itens da prescrição sejam atendidos na quantidade e dosagem correta e dentro do prazo de validade.

Em relação à segurança na cadeia terapêutica, na Oncovida é imprescindível a utilização do PEP pelo corpo clínico. A prescrição de quimioterápicos realizada de forma eletrônica **permite a obtenção dos cálculos das doses, limites de dosagens, das vias de administração e da ordem e velocidade de infusão**, unindo assim esforços conjuntos dos setores de Ambulatório e Farmácia através da utilização dos protocolos de quimioterapia, desenvolvendo então a almejada segurança no cadastro de medicamentos, facilitando toda a cadeia do processo durante a estada do paciente na clínica.

Aplicando a filosofia lean na Oncovida por meio do Tasy

• **Cessar erros:** o Tasy possui diversas travas importantes e necessárias para o seu correto funcionamento, e mediante a parametrização adequada atende às necessidades de cada setor, permitindo também a integração entre os diversos setores da clínica. Isso possibilita a utilização do sistema de forma consistente e sem falhas, uma vez que o próprio sistema atua permitindo ou não a execução da função, colocando os filtros e travas sempre que necessário, além de interagir com o usuário através de alertas e mensagens autoexplicativas. A utilização dos parâmetros do Tasy garante a segurança necessária, atendendo a um fluxo dos processos predefinido: quando o sistema não permite a baixa de um material/ medicamento vencido, no momento do atendimento da prescrição, ou quando o sistema avisa (mediante mensagem) que existe um item com validade inferior ao que está sendo bipado.

• **Diminuir custos elevados:** a correta integração do Tasy elimina a necessidade de retrabalho com maior produtividade nos diversos setores. A rotina na manipulação das quimioterapias é executada em tempo real, não precisando de execução posterior da rotina no sistema. A perfeita integração entre prescrição médica, enfermagem, farmácia e faturamento elimina lançamentos manuais por parte do faturamento e, conseqüentemente, a redução de erros, o que por sua vez reduz o número de contas devolvidas pelo convênio. Ainda, para o faturamento, o Tasy oferece uma estrutura que possibilita referenciar o estoque com as tabelas dos convênios. Uma vez fazendo essa vinculação de forma correta, se torna segura a cobrança dos materiais e medicamentos, de maneira que essa vinculação estoque/tabelas se aplica também para atualização dos valores das tabelas dos convênios. Oferece também criar regras para várias situações, evitando assim erros e facilidade para faturamento.

• **Eliminar desperdícios:** a atuação do Tasy com o portal de compras reduz custos e propicia uma melhor negociação mediante as informações disponibilizadas pelo sistema que auxiliam o comprador. A gestão farmacêutica é bastante facilitada, através das informações fornecidas pelo sistema, desde que alimentado da forma correta, o que por sua vez gera um ganho de tempo e aumenta a produtividade da farmácia.

Unimed Blumenau reduz em 30% o número de auditores e gerencia melhor os processos internos com o Tasy

Sistema Tasy para operadoras de planos de saúde aumenta agilidade e controles internos

Texto: Gisélle G. Olimpio

Fotos: Divulgação

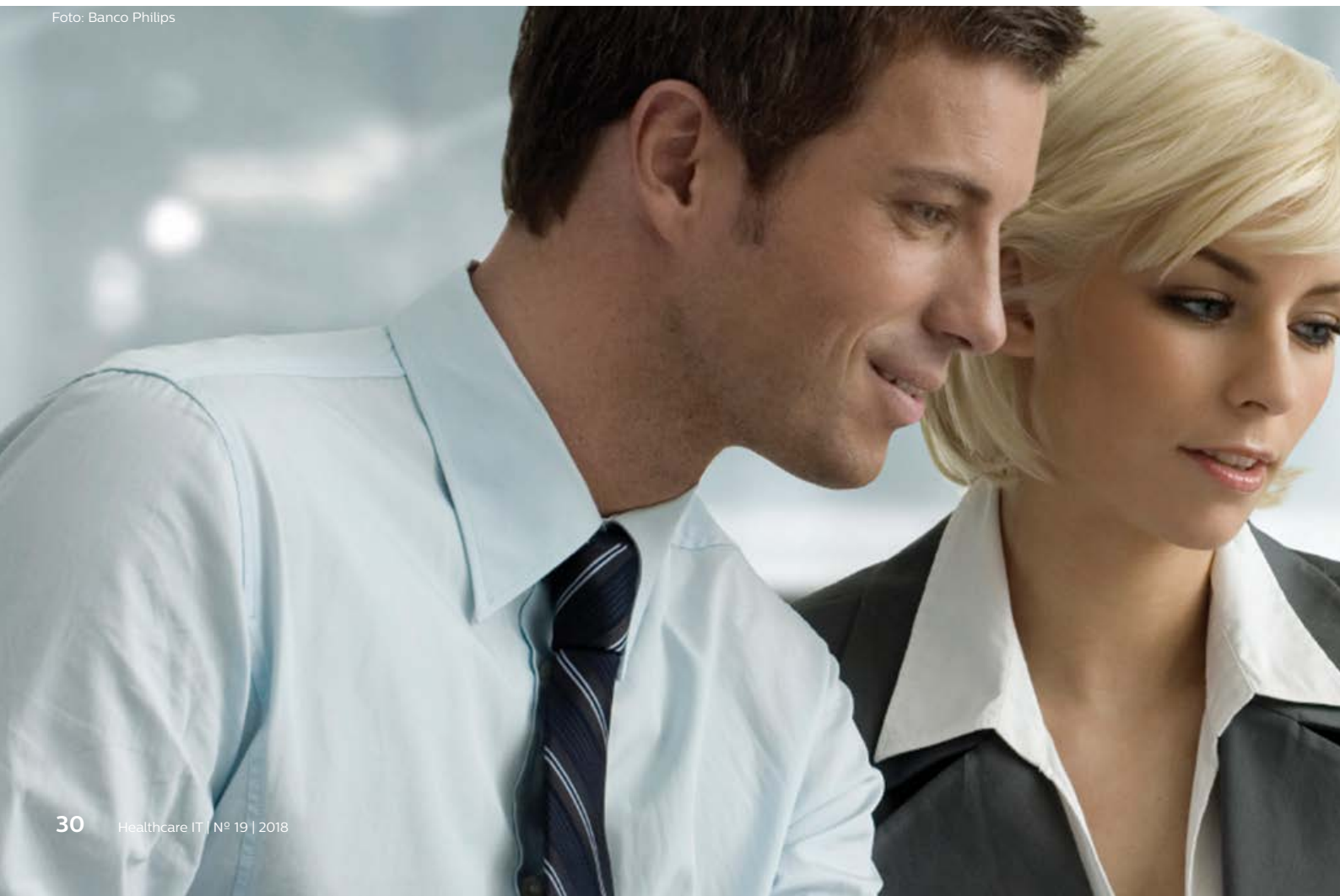


Fernando Eskelsen do Nascimento
Superintendente de Assistência à Saúde da Unimed



Guilherme Garcia Teló
Gerente de Tecnologia da Informação da Unimed Blumenau

Foto: Banco Philips





Blumenau - SC

Com mais de 100 mil beneficiários, um universo de 600 funcionários e mais de 700 médicos cooperados, a Unimed Blumenau detém 68% da fatia do negócio na região em que atua. São 11 municípios ao todo.

Antes de migrar para o Tasy para operadoras de planos de saúde, a Unimed utilizava um sistema desenvolvido internamente. Esse processo acabava por gerar um custo bastante significativo: boa parte da energia da equipe era gasta com o desenvolvimento de normativas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), regulamentações e normas da Unimed do Brasil. Além disso, o antigo *software* não conseguia atender todas as necessidades da cooperativa, como medicina preventiva, prontuário eletrônico e outras soluções, sendo necessárias integrações e equipes numerosas. Conforme declara Guilherme Garcia Teló, Gerente de Tecnologia da

Informação da Unimed Blumenau, com a mudança para o **Tasy os colaboradores deixaram de trabalhar com desenvolvimento para realizar análise de negócio**. “Hoje podemos implementar processos que são utilizados pelas maiores instituições do país, e temos bastante tranquilidade quanto às obrigações legais. Nosso custo com manutenção e suporte a sistemas caiu bastante, desde mensalidades até o gasto com pessoal, e conseguimos investir esses valores em inovação, novos serviços e novas tecnologias”, declara Teló.

O Tasy permitiu à Unimed Blumenau otimizar a execução das tarefas internas, dando mais agilidade ao processo, garantindo controle do custo assistencial, redução da despesa administrativa, melhor atendimento ao cooperado e mais agilidade no atendimento ao cliente.

Cenário da Saúde Suplementar

De forma bem realista, é preciso considerar o cenário econômico

atual e as novas coberturas que todos os anos são acrescentadas ao Rol da ANS. O efeito de questões como o aumento do desemprego, a redução do número de beneficiários, o aumento de obrigações ou o aumento da expectativa de vida das pessoas pode ser devastador para o equilíbrio financeiro das operadoras. Ainda se deve considerar que o volume de informações que transita nesse negócio é imenso e complexo, necessitando de integração e agilidade.

É por isso que é tão importante investir na informatização. Segundo Fernando Eskelsen do Nascimento, Superintendente de Assistência à Saúde da Unimed, são mais de mil regras em funcionamento que contemplam todo o processo de produção médica da empresa, desde o pedido de autorização (requisição) execução do pedido, envio de contas até o pagamento e liberações com outras Unimeds.



“Somente com um sistema de gestão como o Tasy as operadoras podem garantir a sustentabilidade financeira. Após o Tasy, houve uma **redução de 30% no quadro de colaboradores das áreas citadas** e também redução significativa de papel, pois o processo é realizado eletronicamente.”

O processo financeiro também passou por uma transformação. Com o antigo sistema, a contabilidade era fechada com um mês de atraso ou mais. Após a mudança para o Tasy, esse processo é concluído no dia 12 do mês seguinte, permitindo uma tomada de decisão mais ágil referente aos resultados da cooperativa. No caso da Unimed

Blumenau, que utiliza o Tasy na operadora e no prestador, o ganho é ainda maior. Lotes contábeis são integrados diretamente, a apuração de custos e o envio das contas são simplificados e o processo flui com ainda mais velocidade.

Benefícios do Tasy para Unimed de Blumenau*

Redução de 30% no quadro de colaboradores das áreas operacionais.	Processo informatizado possibilita utilização de menos pessoas executando múltiplas atividades.
Redução de erros na entrega do SIB O Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) é o sistema que as operadoras de planos privados de saúde utilizam para enviar, mensalmente, os dados de atualização cadastral de seus beneficiários para a ANS.	No começo do projeto Tasy, o SIB era enviado com um índice de incorporação de 82%, porém após todo o trabalho com o Tasy e as equipes internas, esse índice evoluiu para 98%!!! A nova função gera corretamente o movimento de mudança contratual, e não gera retificações desnecessárias no lote de envio. A meta da Unimed Blumenau é chegar a 100% neste índice.
Controle de atendimento da rede credenciada.	O Tasy contribui para o controle do prazo de vencimento dos contratos, além de permitir aplicação de reajustes por prestador. No processo de autorização, as regras contratuais do que o prestador pode fazer ficam incorporadas no sistema, contribuindo para as melhorias no processo da requisição, melhorando os prazos de resposta para os clientes e prestadores.
Intercâmbio e glosas.	O processo de faturamento do intercâmbio com o Tasy é mais assertivo. É possível realizar controles automatizados, principalmente de ordem administrativa (códigos, vigências de itens, regras de cobrança combinada), que não eram validadas pelo sistema anterior. O volume de retrabalho foi reduzido a zero no faturamento de intercâmbio da Unimed Blumenau.
Fechamento contábil.	O processo de fechamento contábil é mais ágil, com redução de mais de 60% no tempo de fechamento. Além disso, a integração entre assistência e operadora, funcionando em um único <i>software</i> verticalizado, reduz o trabalho manual e evita retrabalho.

*Dados Unimed Blumenau/2018



Unimed



SOBRE A UNIMED BLUMENAU

Fundada em 1971.

São mais de 102 mil beneficiários*, cerca de 770 médicos cooperados e um universo de quase 600 funcionários. Conta com duas Unidades de Atenção Integral a Saúde, um Hospital Dia, um Pronto Atendimento, um Serviço de Atendimento Domiciliar, uma Clínica Multiprofissional e um Serviço de SOS.

* dados fev/2018



RETURN





ON INVESTMENT

Sistema de gestão Tasy atua para evitar que receitas fiquem fora da conta do paciente

Texto: Evandro Carniel e Marlon Berbert Lapa

Fotos: Divulgação



Evandro Carniel
Gerente de Serviços Healthcare
Philips América Latina



Marlon Berbert Lapa
Gerente de Portfólio de
Projetos da Philips

A tecnologia avança a passos largos. Novas técnicas cirúrgicas aumentam a segurança dos pacientes, os prontuários agora eletrônicos consolidam os dados estruturados, cruzam informações, demonstram de forma intuitiva as possibilidades de tratamento, impedem prescrições incorretas de medicamentos que causam alergia, fazem a interação medicamentosa e auxiliam os profissionais da saúde a tomar sempre a melhor decisão.



As instituições de saúde estão naturalmente mudando seu comportamento, buscam facilidades nos agendamentos, flexibilidade de horários, atendimento a domicílio, resultados pela internet e consulta on-line.

Diante desse cenário, quem estiver mais avançado em termos de tecnologia digital terá se reinventado antes. Talvez a palavra “reinventar” neste momento tenha uma conotação forte, mas é isso mesmo: a cultura dos serviços que entregamos a nossos clientes, a forma como cuidamos de nossos pacientes está em constante transformação. Diante das tendências abaixo, é inevitável que o seu negócio se transforme para ser mais sustentável e aderente ao mercado da saúde. Compare seu negócio atual com estas principais tendências:

- a) Mais de 80% dos médicos já utilizam aplicativos para auxiliar no cuidado de seus pacientes, e essa tendência irá crescer.
- b) Os governos gastarão 4% a mais por ano com saúde.
- c) Haverá aumento de 55% de diabéticos nos próximos 20 anos.
- d) Em 2020 já teremos 11% da população global com idade acima de 65 anos.
- e) O número de pessoas com demência deve dobrar nos próximos 20 anos.
- f) A busca por serviços personalizados crescerá, teremos médicos e clínicas virtuais em contato frequente com seus pacientes.
- g) Teremos mais dados coletados pelos *smartphones* e compartilhados com os médicos, auxiliando no tratamento.
- h) Em cada grupo de 10 consumidores, 4 tem interesse em utilizar robôs para auxiliar no diagnóstico de doença e receber medicamentos entregues por drones.

Independente da forma como pensamos nossos negócios atualmente, nos próximos anos os administradores hospitalares serão desafiados a buscar novos projetos de adequação tecnológica.

Por isso, é tão importante que, ao ser definido o planejamento estratégico da instituição, sejam priorizadas as tendências citadas e assim inicia-se uma série de desafios a serem enfrentados:

- quando iremos investir?
- como será a execução?
- o que precisa ser feito para evitar as armadilhas e prevenir os fracassos?

Quando um hospital decide adotar uma solução de gestão em saúde, melhorar os processos é extremamente importante e o Retorno sobre o Investimento (*Return over investment* ou ROI) é vital para toda a cadeia do negócio. A boa gestão realmente depende dos números reais e indicadores que facilitam toda a organização financeira, administrativa e assistencial, não apenas no início do negócio mas ao longo de toda a operação, e também define como e quando podem ocorrer os próximos investimentos.

Melhorando a receita nos hospitais

A maior parte da receita do hospital vem dos serviços prestados. Na prática, não são os procedimentos médicos, consultas ou exames que geram maior receita à instituição. Independente do tipo de procedimento ou processo, o hospital realmente precisa gerar receita em tudo o que faz, desde hotelaria, refeições, taxas de salas, consumo de materiais hospitalares entre tantos outros itens. Entretanto, gerar a receita não é tudo. É preciso garantir que todas as ações sejam realmente faturadas e, por fim, ainda é imprescindível enviar as contas para fonte pagadora o mais rápido possível e confirmar seu recebimento.

É um ambiente complexo e são informações e indicadores diversos que fazem parte do complexo institucional hospitalar. Administrar esse ecossistema requer dos gestores decisões rápidas e o reflexo fiel da realidade. Por isso as tecnologias em saúde devem centralizar e consolidar informações e levar aos profissionais menos complexidade. Essa assertividade garantirá a perpetuidade da própria instituição, pois seus gestores saberão exatamente quando e onde farão os investimentos necessários.

Ter como apoio um sistema digital também gera credibilidade e confiabilidade em relação às informações da conta de um paciente, garantindo os recebimentos e reduzindo o percentual de glosa.

O sistema de gestão hospitalar atua para evitar que receitas fiquem fora da conta do paciente

- A diária pode ser automatizada, garantindo assim que a cobrança correta da quantidade e seus respectivos valores, quer seja na UTI, unidade de internação ou *day clinic*, seja feita diariamente sem intervenção manual.
- O sistema também pode garantir que junto com a realização dos procedimentos todos os serviços hospitalares sejam cobrados.
- O vínculo correto dos materiais e medicamentos com suas respectivas tabelas de preços garante a cobrança dos valores negociados, e os ajustes de preço realizados por meio da vigência ocorrem de forma automática, garantindo o preço correto independente do período que o paciente permaneceu na instituição.



Foto: Banco Philips

- Garantir que tudo o que é realizado seja realmente faturado é muitas vezes um desafio se depender apenas da lembrança dos profissionais para posterior cobrança, ou do conhecimento de todas as negociações realizadas com os convênios. Automatizar as cobranças é realmente a melhor solução. Isso também possibilita que os profissionais da área assistencial tenham mais tempo para o que realmente é seu trabalho: dar assistência ao paciente.

Controle de Estoque: essa área também merece uma atenção especial, pois manter os estoques no nível adequado para suprir as necessidades da organização sem comprometer recursos excessivos é um grande desafio. Mais do que isso, pode significar um diferencial competitivo frente aos concorrentes, uma vez que materiais e medicamentos podem representar até 60% do custo da operação. Com o Tasy você tem uma visão ampla e integrada de todas as etapas do processo, desde a escolha do tipo de estoque mais adequado ao seu negócio até a organização, rastreamento e inventários, mantendo um fluxo contínuo e coerente da informação. O sistema permite que você identifique facilmente divergências e desvios.

O ressurgimento automático possibilita aos gestores ter agilidade na reposição dos itens consumidos, além de diminuir o espaço físico investido para mantê-los estocados. Essa área pode ser usada para outras atividades que geram receitas.

O desafio de controlar os itens consignados, garantindo a entrega na data da cirurgia e o pagamento correto de acordo com a utilização, é outro diferencial do sistema integrado, pois garante e dá transparência para todo o fluxo de informação.

Controle de Custos: o planejamento efetivo e a gestão competente dos custos é cada vez mais importante no planejamento das organizações, contribuindo para a criação de diferenciais competitivos e sustentáveis. A ferramenta de custos do Tasy possibilita:

- facilidade e rapidez na apuração dos custos pela integração das informações;
- redução do trabalho manual por meio da eliminação de planilhas e digitações;
- informações detalhadas e confiáveis para a tomada de decisão;
- rastreabilidade das informações.

Automatização de regras de cobrança: para ter uma operação sem lançamentos manuais, aumento de faturamento, redução do tempo médio para o envio de contas e a diminuição de contas pendentes, é imprescindível automatizar 100% da operação. Como isso é possível?

É necessário possuir uma ferramenta que possibilite integração entre as áreas, prontuário eletrônico, possibilidade de eliminar os gargalos com processos enxutos (*lean*), facilidade de gerenciamento de contratos entre prestador e operadora, indicadores de performance e controle de integrações com sistemas terceiros.

Como podemos avaliar, são muitas as frentes de trabalho em que a informatização pode trazer benefícios.

Um projeto bem planejado e com excelente condução pode trazer o retorno sobre o investimento dentro do próprio ano, seja aumento do retorno financeiro, aumento da qualidade percebida ou aumento da qualidade técnica. Todas representam evidências reais de retorno sobre investimento (ROI), demonstrando assim que os clientes podem buscar muito mais do que adequação tecnológica. Um projeto pode ser uma oportunidade única para buscar a evolução e ainda obter retorno rápido do investimento.

Esperamos ter encorajado você leitor a superar seus desafios internos de aumentar a receita e diminuir os custos. Se tiver interesse em realizar uma avaliação personalizada de seu negócio, faça contato com nossa equipe de vendas ou pós-vendas, será um prazer discutir a solução mais adequada para sua instituição.



Luciano Gomes da Silva
Especialista em Projetos Philips

Maior produtividade no processo de Oncologia

No mundo hospitalar velozmente mutante o Tasy proporciona maior flexibilidade e gerenciamento financeiro.

O módulo de Quimioterapia apresenta muitas ferramentas úteis ao atendimento do paciente oncológico: como o cadastro de protocolos, as liberações de ciclos, registros de diagnósticos oncológicos e padronização das estruturas das evoluções médicas de atendimento oncológico, permitindo o registro de todo o tratamento, assegurando a redução de retrabalho e maior segurança do paciente.

Tudo se inicia no cadastro do paciente. Após, são inseridos os protocolos terapêuticos da função Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), temos quatro itens que são utilizados para a definição de tratamento oncológico, sendo que o principal item utilizado chama-se Tratamento Oncológico, que tem vinculação com as funções ADEP (Administração Eletrônica da Prescrição), Agenda de Quimioterapia e Quimioterapia em que as principais características são a Anamnese Oncológica, Diagnóstico do Tumor, Loco Regional e Tratamento.

Também há a apresentação da Função Checagem Oncológica através do PALM, desenvolvida para atender a necessidade da enfermagem de realizar a administração dos medicamentos quimioterápicos por meio do número das ordens dispensadas pela farmacêutica pela função Quimioterapia.

A geração do tratamento oncológico a partir dos ciclos irá gerar a necessidade de autorização conforme o convênio do cliente, provendo os agendamentos dos ciclos de quimioterapia na agenda.

No dia do tratamento, é gerado o atendimento do paciente, iniciando-se pela triagem, em que temos a integração com o PEP. Também é possível fazer a prescrição da enfermagem denominada SAE, em que constam informações como sinais vitais, evolução do paciente e é possível informar se o paciente está apto ou não apto à quimioterapia. Uma vez que o paciente estiver apto ao processo de quimioterapia é gerada a prescrição médica.

A farmácia libera os medicamentos pré-quimioterapia, gera as etapas e alimenta a cabine que inicia o processo

de manipulação dos quimioterápicos, providencia os medicamentos através de código de barras, e efetua a dispensação dos medicamentos e o registro de *overflow* e sobras e os libera para a enfermagem na função quimioterapia para administração do medicamento ao paciente.

Um sistema integrado de informação como o Tasy é, sem dúvida, um grande avanço tecnológico que permite compartilhar dados assistenciais e de custo, provendo ações em conjunto para beneficiar a assistência do paciente oncológico, assegurando a integração com a farmácia e a rastreabilidade dos medicamentos, liberando o gerenciamento e consumo, evidência e controlando perdas, facilitando o controle de estoque e otimizando o uso racional dos recursos, cujo conceito de integração e principalmente segurança é ampliado.

Uma das características fundamentais das clínicas oncológicas é a possibilidade de produzir de forma centralizada todas as ordens de produção das diferentes unidades, gerando assim ganhos de produtividade e reduzindo o custo com pessoal e medicamentos.



Emerson Linassi
Especialista em Projetos Philips



Leandro Soares das Virgens
Consultor Philips

O Tasy apoia as instituições de saúde na definição do melhor processo de atendimento ao paciente

Algumas instituições que ainda não utilizam sistemas de gestão hospitalar integrados possuem uma visão muito segmentada e limitada do fluxo dos pacientes em sua instituição. Uma das mais importantes melhorias que acontece no momento em que se decide adotar um sistema de gestão é o entendimento do *workflow* do atendimento do paciente. A instituição pode identificar possíveis melhorias, determinar e mapear novos processos pensando nas variáveis relacionadas à prestação de cuidados em saúde e definir como interferir em cada momento do cuidado para gerar o melhor atendimento a um custo razoável. A falta de processo certamente gera custos enormes aos hospitais, mas o contrário traz resultados surpreendentes. Acompanhamos esses resultados em nosso dia a dia em cada projeto de implantação.

Com o Tasy é possível:

- **Gerenciar e ter acesso a dados estatísticos dos protocolos implantados:** as instituições de saúde têm buscado cada vez mais obter dados estatísticos sólidos por meio de seus sistemas de gestão hospitalar.

E o Tasy tem se posicionado no mercado como uma ferramenta de alta performance e dados seguros. E com os processos sistêmicos bem definidos é possível um gerenciamento e acesso aos dados de forma prática e integrada. O Mentor e o Suporte a Decisão Clínica apoiam os diversos setores de uma Instituição que buscam gerenciar protocolos assistenciais, criando regras de acordo com aspectos clínicos de doenças monitoradas, como, Pneumonia Associada à Comunidade, em que por meio de regras cadastradas pelo CID (Classificação Internacional de Doenças) de um determinado grupo, o sistema suporta a Decisão Clínica de um profissional assistindo um paciente, o que possibilita um rápido diagnóstico e um tratamento mais assertivo. O monitoramento dos dados pode ser gerenciado em uma função específica, a Gestão da Qualidade Assistencial, que integra dados de metas, protocolos e sinais vitais; com isso, os dados podem ser acessados de forma fácil e prática.

- **Aumentar a receita em razão da assertividade maior dos diagnósticos:** instituições que buscam assertividade

nos diagnósticos tendem a ter uma demanda maior de pacientes e uma relação mais comedida com seus clientes e com as operadoras de planos de saúde. Com isso, o reconhecimento como instituição que busca a qualidade na assistência ao paciente se torna algo propício para o crescimento da receita dessa instituição. Diagnósticos mais assertivos tendem a gerar uma movimentação maior de leitos hospitalares, uma vez que o paciente que recebe o tratamento correto na primeira vez que é atendido, normalmente diminui o tempo de permanência na instituição.

- **Melhorar a qualidade da assistência por obter diagnósticos mais resolutivos:** o reconhecimento por qualidade na assistência ao paciente vem cada vez mais se tornando um fator de posicionamento das instituições no mercado de Saúde. Certificações nacionais e internacionais têm crescido de forma muito rápida com o objetivo de garantir o melhor cuidado e a segurança ao paciente. Ter o diagnóstico correto no menor espaço de tempo possibilita avanços significativos no tratamento da doença, garantindo assim o melhor resultado para o paciente bem como para a instituição.



José Dallabrida
Gerente de Projetos Philips



Domingos Savio Martins
Consultor Philips

Utilização das melhores práticas de implantação do Tasy

Como entregar o projeto dentro do prazo e utilizar metodologias atuais e melhores práticas a fim de executar tudo conforme o previsto? Temos bons exemplos de implantação do sistema Tasy que permitem a realização o “pós-virada” muito consistente. Veja alguns exemplos e indicadores percebidos após a implantação do Tasy em um cliente.

- Melhoria nos processos do próprio cliente com a adesão do modelo padrão da Philips gerando pouquíssimas solicitações de customização.
- Criação do processo de auditoria antes do faturamento da conta, possibilitando assim diminuir o percentual de glosas do convênio e aumento do “ticket médio” em aproximadamente 10%.
- Implantação do prontuário eletrônico do Tasy com histórico de atendimento, receitas e integração com o laboratório.
- A automatização do processo de autorização do convênio é feita no Tasy. O sistema envia a ordem ao setor de autorizações de todas as necessidades de acordo com os agendamentos, prescrições e cirurgias, podendo diminuir inclusive o número de funcionários no setor.
- Com a implantação da pré-auditoria, que é focada em melhoria de contas, o hospital ganha enviando a conta completa e com os itens certos aceitos em contrato ao convênio. Economiza tempo e as chances de glosa são reduzidas a quase zero.
- No financeiro, após a implantação do Tasy, o hospital passa a ter conhecimento das contas a pagar, a receber e controle bancário. Possibilitando maior visão gerencial e preparação de caixa para pagamentos.
- A farmácia tem ganhos consideráveis com a utilização de montagem de kits e atendimento de lote de prescrição. O cliente pode comprar caixas adaptadas a cada tipo de cirurgia. Por exemplo, se o paciente tem uma apendicectomia agendada para o dia seguinte, a farmácia já deixa sua caixa (kit) montada e pronta para estar em sala antes do início da cirurgia. Isso traz maior segurança ao paciente e agilidade nos processos de dispensação de medicamentos para cirurgia.
- No processo de faturamento, após a implantação do Tasy, também foi possível diminuir o quadro de funcionários. Foi criado um setor de escrituração, em que os funcionários ficam durante todo o expediente alocados nos setores fazendo a pré-análise das contas, verificando se todas as documentações estão em dia, carimbos médicos, enfermeiros etc. Assim, no momento da pré-auditoria a documentação estará em conformidade, sendo a conta remetida à fonte pagadora em um curto espaço de tempo.



Helton Barp
Gerente de Projetos Philips



Loadi Slongo
Gerente de Projetos Philips



Elismar José dos Santos
Consultor Philips

Tecnologia e economia aos clientes na implantação fiscal

No Brasil, além das obrigações tradicionais, como o controle de notas fiscais, as declarações e as guias de recolhimento e tributos, os contadores precisam estar atentos nos livros de escrituração. E é justamente neste ponto que alguns detalhes muitas vezes passam despercebidos pelos gestores nas instituições de saúde.

Dependendo do modelo de tributação que a instituição utiliza, é muito importante indicar quais são as exigências contábeis do negócio e seguir a legislação fiscal do país.

Compartilhamos um caso em que o cliente precisou alterar seu modelo fiscal para apuração de tributos LACS e LALUR (Livro de Apuração do Lucro Real). Ressaltamos que cada livro tem suas regras específicas e nesse modelo o lucro real deve ser demonstrado.

Como aconteceu: o cliente tinha uma equipe própria e contratou uma consultoria especializada em fiscal para auditora. A Philips se envolveu fornecendo a consultoria de processo e da ferramenta Tasy, para interpretar as legislações e definir os cálculos que seriam levados para o sistema. Ao final, tudo foi auditado pela consultoria especializada contratada pelo cliente. Os resultados foram surpreendentes.

O valor de Depreciação Fiscal dos Bens tem a dedução do valor total a pagar, dos Valores de apuração dos Livros LACS e LALUR automaticamente através da função Patrimônio do Tasy. Foi percebido que antes do Tasy não era possível realizar o cálculo exato da depreciação, mas com a apuração dos tributos LACS e LALUR automatizadas no Tasy esse cálculo de depreciação permite fazer a apuração de forma 100% assertiva.

O valor final conseguido com o novo processo automatizado gerou um desconto de 20% do total pago pelo cliente; na prática, foi uma economia de mais de R\$ 2 milhões.

Sem automatização não seria possível chegar a esses valores.

A Philips tem longa experiência na implantação de software de gestão hospitalar: são projetos com muito êxito e qualidade, sempre focando nas áreas que o cliente determina como prioritárias. Você acabou de ler depoimentos de alguns de nossos gestores de projetos que compartilharam alguns casos de sucesso em algumas áreas.



Privacidade e proteção de dados

Indústria de software utiliza técnicas de segurança e protocolos internacionais para proteger a privacidade e a proteção de dados de seus clientes

Texto: Ivan Wilhelm

Foto: Divulgação



Ivan Wilhelm
Analista de Privacidade
do Produto Philips

Privacidade e proteção de dados é um assunto que está em alta em todos os mercados nos últimos anos. Isto se dá pelo fato de que, cada dia mais, uma quantidade enorme de dados pessoais e dados pessoais sensíveis vem sendo coletada, processada e armazenada por sistemas computacionais como redes sociais, gerenciadores de e-mails, sistemas financeiros e também aplicativos e sistemas de saúde.

Por dados pessoais podemos entender qualquer dado que possa ser utilizado para descobrir a identidade de uma pessoa de forma direta ou indireta; por dados pessoais sensíveis podemos entender qualquer dado pessoal que revele algo sobre a pessoa.

Com a coleta ostensiva de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, está sendo cada vez mais necessária a adoção de práticas relacionadas à privacidade de dados, que determinam como esses dados serão coletados e processados, e também, práticas relacionadas à proteção de dados, que irão garantir que apenas as pessoas que necessitem desses dados terão acesso a eles, além de tornar obrigatória a segurança no transporte e armazenamento desses dados.

Técnicas de segurança de dados como criptografia estão sendo adotadas por toda a indústria de *software* como forma de proteger o transporte de dados pessoais e dados pessoais sensíveis. Dentre as técnicas mais conhecidas, temos o uso dos protocolos SSL (*Secure Sockets Layer*) e TLS (*Transport Layer Security*), que são mais comumente conhecidos pela implementação no protocolo HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*) no acesso a páginas da internet, que garantem o transporte de informações de forma segura entre

o computador de uma pessoa usuária para o servidor no qual esses dados serão/estão armazenados. Já no lado do servidor a segurança é garantida por meio do uso de criptografia dos discos rígidos, sistema operacional e gerenciadores de banco de dados, em que podemos citar o uso de criptografia utilizando algoritmos modernos como SHA-2 (*Secure Hash Algorithm 2*), AES (*Advanced Encryption Standard*), RSA (*Rivest–Shamir–Adleman*), dentre outros.

Apenas o uso de criptografia, porém, não é suficiente para proteger dados pessoais e dados pessoais sensíveis e, para isso, existem técnicas de mascaramento de dados que possibilitam, dentre outras coisas, que dados possam ser “embaralhados” ou “borrados”. Com isso, as informações ficam escondidas de pessoas que não devem acessá-las. Dentre as principais técnicas de mascaramento de dados temos:

- **Mascaramento:** uso de técnicas que possibilitam a substituição, embaralhamento e anulação de dados para garantir a proteção das informações de uma pessoa.
 - **Minimização:** uso de técnicas para garantir que o acesso a dados pessoais e dados pessoais sensíveis seja adequado, relevante e limitado apenas ao propósito para qual os dados estão sendo processados.
 - **Anonimização:** método que exclui todas as partes identificáveis de um conjunto de dados pessoais de uma pessoa em questão e como os dados são excluídos não poderá haver reidentificação dessa pessoa.
 - **Pseudonização:** método que criptografa todas as partes identificáveis de um conjunto de dados pessoais de uma pessoa em questão, porém, como os dados não são excluídos, poderá haver reidentificação da pessoa.
- Isso tudo é extremamente importante, porém há um fator primordial em tudo que está relacionado à privacidade e proteção de dados, que é o consentimento. As pessoas usuárias de um determinado serviço, aplicativo ou sistema devem ter ciência de como, por que e para que seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis estão sendo coletados, e como esses dados serão armazenados. Aqui entra em cena a criação de políticas de privacidade que deixem claro às pessoas usuárias como sua privacidade será respeitada pelo serviço, aplicativo ou sistema.

Privacidade e proteção de dados no Tasy

O Tasy, por meio de manuais como o “Manual de Mecanismos e Soluções de Segurança” e “Manual de Instalação e Configuração dos Servidores de Aplicação para Tasy Java e HTML5”, fornecem todas as recomendações de segurança que devem ser adotadas por clientes que utilizam os sistemas Philips EMR.



Não é só isso, em 2017 tivemos um projeto nomeado “Projeto de Privacidade” que acrescentou mais mecanismos para a privacidade e proteção de dados de pacientes no Tasy em HTML5.

Autenticação em dois fatores

Autenticação em dois fatores adiciona uma camada extra de segurança no acesso ao sistema, possibilitando que a pessoa usuária tenha um código adicional ao seu nome de usuário (*login*) e senha de acesso. Esse código é gerado no momento em que o acesso ocorre e válido apenas por 30 segundos. A autenticação em dois fatores é uma garantia extra. Caso alguém descubra o nome de usuário e senha, não conseguirá entrar no sistema, pois, não terá acesso ao aplicativo que gera o código para validação da autenticação em dois fatores.

Definição e proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis

Clientes contam com uma ferramenta com a qual é possível definir, para cada controle visual do sistema, se o dado é pessoal ou pessoal sensível, e por meio de permissões, definir quem poderá ou não acessar esses dados. Quando uma pessoa usuária não tem permissão para visualizar dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, o Tasy irá descaracterizar esse dado, impossibilitando que a pessoa usuária possa visualizá-lo e/ou alterá-lo.

Novo controle de acesso a dados de pacientes

Clientes contam com uma nova ferramenta com a qual será possível criar regras de acesso a dados de pacientes e seus atendimentos. Essas regras de acesso serão aplicadas sempre que uma pessoa usuária tentar acessar dados de pacientes e seus atendimentos por meio do componente paciente de forma unificada em todo o sistema. Dentre outras coisas é possível criar regras que exijam motivo pelo acesso, que exibam uma mensagem personalizada ao acessar dados de determinados perfis de pacientes, obrigar que uma segunda pessoa usuária autorize o acesso e criar regras que permitam apenas o acesso de leitura de determinados dados. Além disso, pacientes podem ter perfis definidos e, com base nesses perfis, criar regras personalizadas para acesso às informações. A perfilagem de pacientes é extremamente recomendada para pessoas que são publicamente expostas e necessitam de maior atenção ao acesso de seus dados.

Nova ferramenta de logs

Clientes contam com uma nova ferramenta que possibilita a visualização de logs de acesso gerados por todo o sistema. Com essa nova ferramenta é possível visualizar todo o caminho que uma pessoa usuária percorreu dentro do sistema, desde a entrada até o momento do fechamento do sistema. É possível, por meio dessa ferramenta, efetuar consultas por informações chave, e com base nessas informações, verificar onde uma determinada pessoa usuária esteve, as funções que foram acessadas, pacientes e atendimentos acessados, dados alterados e dados excluídos, dentre outros.

Tasy em modo de suporte

Por meio do uso de definição de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, pessoas usuárias podem liberar ou não acesso a dados pessoais e dados pessoais sensíveis a terceiros que necessitem ter acesso ao Tasy para propósitos de suporte interno ou externo. Essa nova funcionalidade é chamada de “Tasy em modo de suporte” e possibilita que a privacidade de pacientes de um hospital seja respeitada quando em conexões remotas, além de ativar todos os logs presentes no sistema por padrão quando utilizado nesse modo.

Ferramenta de mascaramento de base de dados

Clientes também contam com uma nova ferramenta que irá mascarar dados pessoais e dados pessoais sensíveis de base de dados exportadas de ambientes de produção para ambientes de teste ou homologação, garantindo que nenhuma informação clínica (dentre outras) seja acessada de forma a ferir a privacidade de pacientes relacionados. Clientes poderão ainda personalizar quais dados além dos dados definidos pela Philips também devem ser mascarados, e para cada dado definir qual estratégia de mascaramento será utilizada, como substituição, anulação e embaralhamento. Essa ferramenta é independente do Tasy e pode inclusive ser utilizadas por clientes da plataforma Delphi e Java Swing.

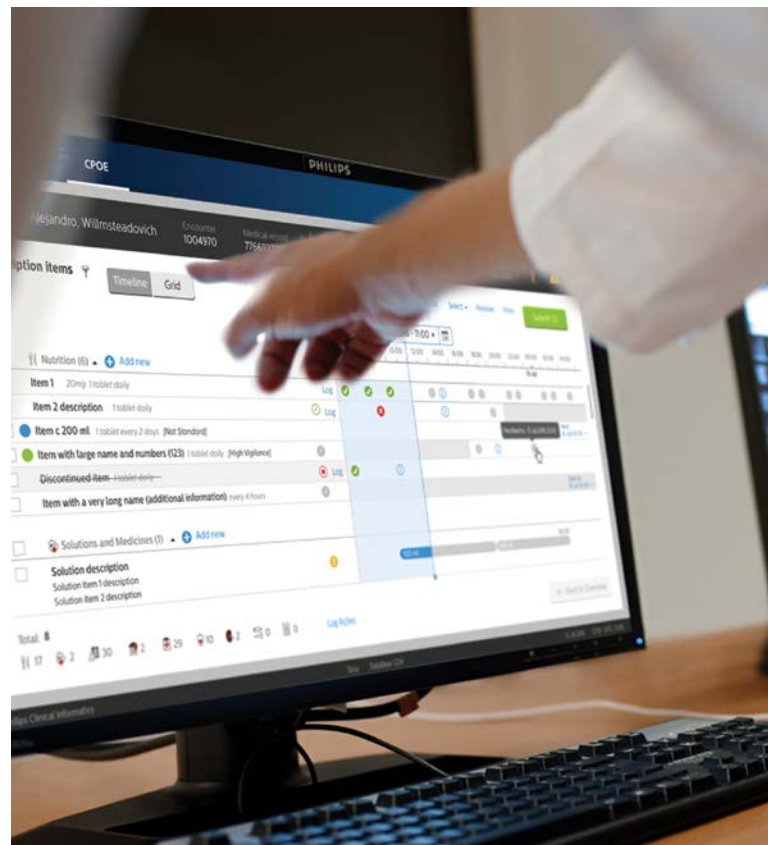


Foto: Banco Philips



O Tasy para Operadoras de Planos de Saúde

Performance, segurança e fluidez aos processos da saúde suplementar

Texto: Desenvolvimento Operadoras de Planos de Saúde Philips

Há um novo cenário no mercado da saúde suplementar para o Tasy para Operadoras de Planos de Saúde. Ainda mais performance, segurança e fluidez aos processos do cliente, atendendo a legislação e diminuindo os custos com a manutenção.

“A Philips, em parceria com os clientes, disponibiliza novidades para o Tasy que atendem o mercado da saúde suplementar. Com um produto homologado pela Unimed Brasil para trabalhar com PTU Online e aderente a todas as regras da legislação vigentes, o Tasy vai além e traz benefícios relacionado à performance, usabilidade, integridade e financeiro”, comenta Fabrício Caetano, Consultor de Vendas da Philips.

As novidades da solução consolidam a trajetória da Philips nos investimentos em inovação e melhoria contínua.

Conheça as inovações do Tasy para Operadoras de Planos de Saúde:

- **Portal do beneficiário**, que apresenta aos beneficiários uma relação individualizada dos procedimentos realizados, permitindo acompanhamento o detalhado e organizado de todos os atendimentos realizados pelo plano.
- **Assertividade no envio das informações pelo SIB** (Sistema de Informação de Beneficiários), com possibilidade de geração por período desejado (diário, semanal etc.); geração do arquivo em compatibilidade com o XML flexibilizado; possibilidade de parametrizar o envio de mudança contratual; possibilidade da geração de lotes por tipo de movimentação; histórico de inconsistências geradas na movimentação; permite enviar todos os beneficiários ativos da base como Inclusão/Exclusão; e permite enviar o registro de inexistência de atualização cadastral no período, além de parametrizar o envio de informações opcionais e definição da quantidade de movimentações por arquivo e visualização dos registros do arquivo de conferência com paginação.
- **Normativa RN 412** – facilidade de acesso ao cancelamento para os beneficiários e estipulantes, prevendo maior clareza, segurança e previsibilidade ao processo, e estabelecimento de direitos e deveres das partes.
- **Reajustes** – Gestão de carteiras de contratos coletivos (pessoas jurídicas) – possibilidade de programações de reajuste, lotes por agrupamento e garantia de aplicações assertivas com visualização de histórico de aplicações, programação e negociação de reajustes de contratos coletivos e identificação da data de reajuste no contrato e no cadastro do beneficiário.
- **Melhor gestão da informação gerada nos registros auxiliares** – aba na função contabilidade que substitui relatórios gerados anteriormente.
- **Facilidade na geração do DIOPS** (Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde) – o Tasy realiza consistências no sistema que irão alertar ao usuário sobre itens que possuem alguma divergência em relação ao valor esperado. Com isso podem ser feitas as correções antes de transmitir os dados para a ANS.
- **Dados atuariais** – nova função OPS – Gestão de Dados Atuariais – permite cadastrar regras de geração de dados de forma específica; gerar lote de dados atuariais para beneficiários, contas médicas, estipulantes, mensalidades, prestadores, produtos e procedimentos; cadastrar regras de layout específico e gerar arquivo com layout parametrizado.





- **Monitoramento Financeiro** – para auxiliar no monitoramento dos valores pós-estabelecidos e o respectivo faturamento, está disponível aos clientes a função “OPS – Monitoramento Financeiro”, em que são apresentados os valores distribuídos conforme a data de liberação para faturamento e a data atual.



Foto: Banco Philips

- **Glosas e Ocorrências / Autorizações** – possibilidade de parametrizações exclusivas de regras de negócio para restringir as autorizações de acordo com os contratos dos beneficiários que estão sendo atendidos. Essa parametrização pode ser realizada utilizando filtros e validações específicas e possibilita à operadora um controle das solicitações de autorizações realizadas pelos prestadores através do portal web, web service e balcão de atendimento.
- **Glosas e Ocorrências /Contas médicas** – possibilidade de glosa parcial automática em determinadas glosas; possibilidade de restringir a aplicação de ocorrências por estabelecimento; possibilidade de validar a utilização de itens, por profissional executor da conta ou profissional

participante; possibilidade de consultar todas as ocorrências geradas para os prestadores; criadas ocorrências definitivas pré-parametrizadas pela Philips que visam assegurar o cumprimento do padrão TISS.

- **Entrada da Conta via XML** – glosas e ocorrências são cadastros que geram consistências sobre as guias de cobrança Importação da conta via XML. É uma das entradas possíveis da guia de cobrança na operadora para análise e posterior pagamento. Está disponível no Tasy uma nova estrutura de tabelas, diminuindo, dessa forma, a concorrência com a análise e o processamento das contas na operadora; conceito de validação do arquivo a partir de ocorrência combinada, gerando maior flexibilidade para as regras; possibilidade de validação dos dados por lote; agrupamento das regras de conversão de procedimento e material; e conversão de tabela TISS em uma nova função; possibilidade de definir qual regra de conversão de tabela TISS é mais prioritária.
- **Monitoramento ANS** – Em atenção às demandas relacionadas ao Monitoramento TISS, gerado por meio da função “OPS – Monitoramento da ANS”, foram liberadas, na versão 1701 e superiores, atualizações permitindo: uma abordagem mais ampla de análise e consistência dos dados; antecipação das consistências ao envio, gerando maior assertividade no processo; maior integridade e rastreabilidade das informações e maior usabilidade ao usuário, com informações acerca de consistências, envios e retornos.
- **Otimização do recurso de glosa - Digitação no portal e importação arquivo XML** – Recurso de glosa é o processo por onde o prestador de serviços de saúde (hospitais, clínicas, médicos,...) realiza a contestação de glosas recebidas do convênio/operadora de plano de saúde. O Tasy é aderente a esse processo, pois permite parametrização da quantidade máxima de contas do recurso; parametrização da quantidade máxima de recursos para a mesma guia; consistências de integridade; parametrização de pagamento conforme pagamento da conta original; cadastro de motivos padrões, para acatar ou negar o recurso de glosa; filtros por grupo de análise da conta médica; e possibilidade de criar exceções para a geração de fluxo de auditoria para o recurso de glosa.



* Tasy para Operadoras de Planos de Saúde é comercializado no Brasil.



Inovação *Tips & Tricks*

Novidades na área clínica

Texto: Juliana Junkes Passos

Foto: Divulgação



Juliana Junkes Passos
Gerente de Produto Philips

Na Philips estamos comprometidos a sempre entregar novidades para nossos clientes, possibilitando a melhoria contínua tanto na otimização dos processos como contribuindo para a segurança dos pacientes.

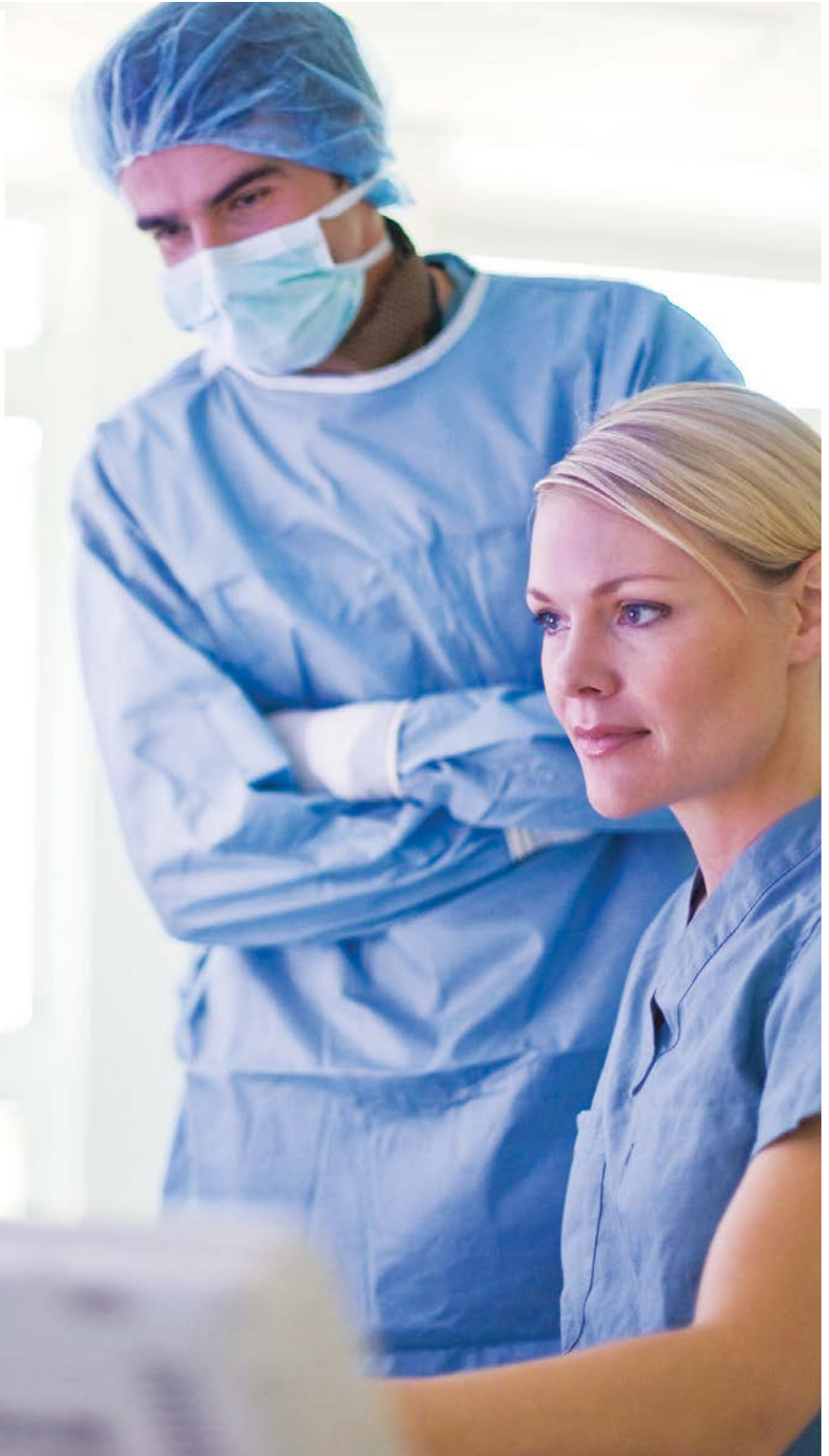


Foto: Banco Philips



Está disponível no Tasy, em HTML5, uma série de novidades clínicas que estamos felizes em anunciar:

- 1 No PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente) agora é possível que o médico revise e dê ciência em um resultado de exame. Assim ficarão claros os exames já vistos pelo médico ou ainda pendentes de revisão.
- 2 Na CPOE (Prescrição Eletrônica do Paciente) é possível que o enfermeiro faça uma prescrição em nome de um médico e então cairá uma pendência para o médico "assinar/validar" a prescrição.
- 3 Uma lista de problemas estruturada permite a centralização de todas as doenças, queixas e até sintomas de um paciente em um mesmo lugar. A nova lista de problemas estruturada é vinculada com CID e/ou CIAP está disponível no PEP e pode ser apresentada no SUEP (Sumário Eletrônico do Paciente).
- 4 No PEP está disponível o odontograma vetorizado que permite, em uma imagem, a visualização da situação dos dentes do paciente. Pode ser usado especialmente por serviços de Atenção Primária ou serviços especializados.
- 5 O *Worklist* está disponível no PEP e é uma lista de trabalho que auxilia os profissionais clínicos a visualizarem atividades pendentes para um determinado paciente. Exemplos de tarefas que podem ser apresentadas: solicitações de parecer, dispositivos pendentes de retirada ou troca, entre outras.
- 6 A APAP (Análise dos Parâmetros Assistenciais do Paciente) agora pode ser configurada para apresentar mais que 24 horas. Podem ser criados modelos de até sete dias permitindo a visualização e comparação de parâmetros clínicos na linha do tempo.
- 7 Além das inúmeras escalas e índices padrão que o Tasy proporciona, há a ferramenta Score Flex em que cada hospital que pode criar suas próprias escalas, permitindo a personalização do cuidado. O novo Score Flex (II+) permite utilizar os benefícios do cadastro de avaliação para gerar pontuação no Score Flex II. Fórmulas, coleta das informações dos registros do paciente, regras de obrigatoriedade e habilitação de campo de acordo com a resposta selecionada.
- 8 A partir de uma agenda de cirurgia é possível gerar todos os agendamentos necessários para aquele procedimento (por exemplo: consulta com anestesista, um exame que precisa ser feito etc.).
- 9 Está disponível na Agenda Integrada a tela Multiagendas em que o usuário poderá selecionar suas agendas favoritas e fazer seu gerenciamento, como criar um novo agendamento, registrar que o paciente chegou ou faltou, confirmar o agendamento e inserir um paciente da lista de espera, entre outras ações.
- 10 A partir de um lembrete de agendamento (Agenda Integrada) que o paciente receberá por e-mail, ele poderá importar esse compromisso para sua agenda eletrônica.
- 11 Existe uma nova ferramenta para gerenciamento da alta, suportando a organização das atividades que envolvem o planejamento e alta do paciente, através de checklists e complitude de documentações.
- 12 Na CPOE (Prescrição Eletrônica do Paciente), os medicamentos reconciliados no prontuário do paciente podem ser automaticamente apresentados na CPOE para que o médico os consulte e inclua no plano terapêutico.
- 13 O PEPO (Prontuário Eletrônico Peroperatório) agora está integrado com alguns modelos de carrinhos de anestesia, permitindo que alguns dados clínicos sejam informados automaticamente no gráfico da cirurgia, como a quantidade de alojenados administrados.
- 14 É possível registrar no PEP as informações relacionadas às medidas de suporte à vida ou ressuscitação, conforme vontade do paciente.
- 15 Está disponível a funcionalidade para criar a Carta do Médico ou Carta de Alta a partir dos dados estruturados do prontuário.

Esperamos que aproveitem!

Para mais informações, procure nosso time comercial em ci.latam@philips.com. Contribuíram para essa coluna: analistas de negócio.



A tecnologia é companheira da medicina

Registros e informações íntegras na mão dos médicos

Texto: Dr. José Lídio Nunes Lira

Foto: Divulgação



Dr. José Lídio Nunes Lira
Médico e Presidente do Hospital
Memorial Arthur Ramos de Maceió - AL

A tecnologia é companheira da medicina há muito tempo. Essa parceria harmoniosa se deu, inicialmente, com os equipamentos médicos, no campo de diagnóstico com máquinas e alta resolução, no trabalho terapêutico, assim como no uso de equipamentos que auxiliam no procedimento do ato médico clínico ou cirúrgico.

Nessa atividade, o uso da tecnologia assume um papel fundamental no dia a dia dos profissionais médicos e das instituições hospitalares, sendo difícil enxergar o presente e o futuro sem sua existência. E recentemente, de forma contemporânea, vemos juntar-se às instituições hospitalares e ao lado do médico, os sistemas de informática que trabalham com as informações.

Esses sistemas substituem o antigo prontuário médico/paciente escrito à mão. Tais sistemas – ou ERP, como são chamados – contribuem para otimizar a assistência e auxiliam o profissional médico na análise e até na conduta diante do quadro do paciente, com seus protocolos bem estruturados.

Além dos protocolos, podemos destacar os diversos alertas que o sistema pode oferecer, como medicação imprópria

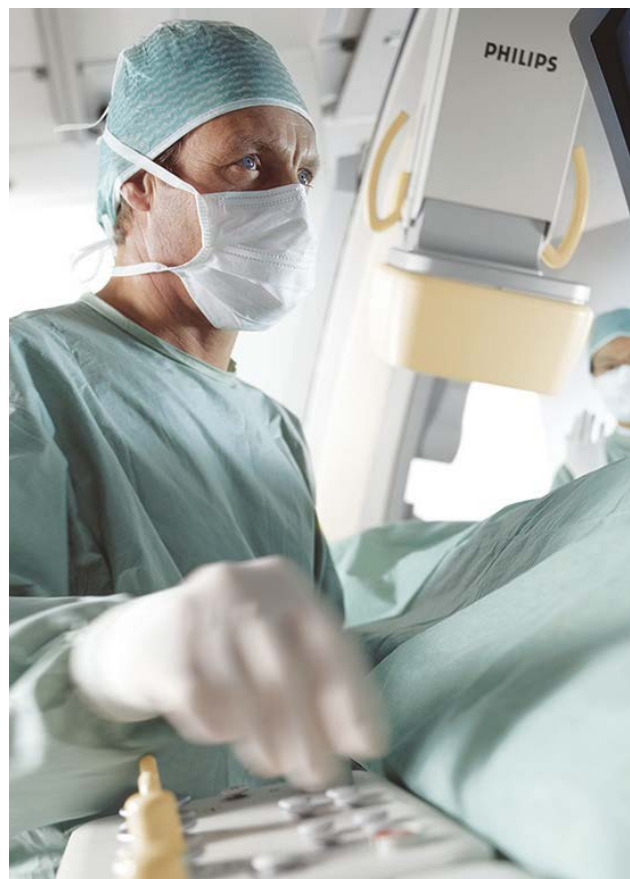


Foto: Banco Philips

para paciente com alergia, a classificação de risco do paciente medicamentos disponíveis para uso, entre outras facilidades. Vale ressaltar também a praticidade na consulta, com os prontuários do paciente, no período da internação e também períodos anteriores.

As instituições hospitalares podem contar, além do apoio operacional e de controles, com dados e informações consistentes para as tomadas de decisões clínicas e até mesmo para a definição do perfil epidemiológico das instituições. Tudo isso vem contribuir significativamente com os hospitais em sua gestão administrativa e assistencial.

É muito importante poder contar com os registros e informações íntegras, sistematizadas e consistentes em um mesmo ambiente.



Foto: Divulgação

Poder se atualizar e já ser um hospital que não depende do uso do papel. Isso mostra a boa interface dos serviços, além de contribuir com o aspecto da sustentabilidade e do meio ambiente.

E tudo isso entendemos que o sistema Philips/Tasy contempla e pode nos levar muito mais longe.

Inquestionavelmente esses são alguns pontos positivos que a tecnologia proporciona à área da saúde, assumindo o papel de importante aliada para uma assistência com qualidade.

Para concluir, consideramos que a arte de fazer medicina sempre irá precisar de vários elementos que se completam, e essa arte é inesgotável, mas mesmo com bons auxílios o profissional médico nunca deve deixar de estar ao lado de seu paciente.

SOBRE DR. JOSÉ LÍDIO NUNES LIRA

Graduado em Medicina pela Universidade Federal de Alagoas. Especialista em Terapia Intensiva pela AMIB/AMB e em Reumatologia. Presidente e Médico Reumatologista e Intensivista no Hospital Memorial Arthur Ramos de Maceió.



O médico “Enxuto”

Os profissionais médicos e o novo modelo de paciente = cliente

Texto: Dr. Delson Morilo Langaro

Foto: Divulgação



Dr. Delson Morilo Langaro
Médico e Especialista Médico Philips

Em um mundo cada vez mais “disruptivo” (palavra da moda), a percepção de valor está mudando radicalmente em todas as áreas, e na saúde não é diferente.

Estas mudanças se baseiam em três pilares:

1. O foco se desloca cada vez mais do tratamento da doença para a promoção de saúde e bem-estar e para a medicina preventiva.
2. A satisfação do cliente evolui da expectativa de um atendimento eficaz para a expectativa de um atendimento eficiente.
3. O desempenho médico passa a ser avaliado por performance (em relação à produtividade nas atividades de baixa complexidade e na eficiência para os demais).

Essas mudanças são inevitáveis, um tanto trabalhosas de nos adaptarmos, como toda mudança, mas com certeza necessárias. É aqui que se separa o joio do trigo. O foco no tratamento da doença é pouco eficiente, estamos apenas sendo reativos ao problema. E, apesar dos bons resultados em muitas áreas, o crescimento exponencial dos custos está tornando esse modelo insustentável.

O cliente moderno (que no novo modelo não é mais apenas um “paciente”) não apenas necessita, mas exige um bom atendimento. Ele o faz influenciado pelas mudanças ocorridas em outras áreas de “comércio”, nas quais na compra de produtos ou na prestação de serviços ele é tratado com cada vez mais atenção. Dois são os fatores que levaram a isso: a concorrência cada vez mais acirrada e o poder das mídias

sociais, em que o cliente insatisfeito pode causar estragos irreparáveis à imagem de profissionais e empresas (e o pior é que muitas vezes o cliente realmente tem razão). O que o cliente moderno busca, na saúde, pode ser resumido através do *Triple Aim* (Três Metas), expressão criada pelo Institute for Healthcare Improvement em 2007.

- **Bons resultados assistenciais**
- **Satisfação com o atendimento**
- **Custo-efetividade**

Se formos descrever nossa performance nesses três itens na saúde brasileira como um todo, talvez possamos dizer que a primeira é difícil; a segunda, bastante difícil, até por depender da primeira; e a terceira, muito difícil de conseguir. Mas temos boas exceções. Hospitais e clínicas públicos e privados, são verdadeiros oásis no meio do caos. Por que eles são exceção?

Porque se modernizaram e investiram em fazer a coisa certa, implementando práticas não só assistenciais, como gerenciais.

Onde a atividade médica entra nisso tudo?

O ato médico, na maioria dos procedimentos de saúde, é fator decisivo para o resultado. Os profissionais médicos no futuro se dividirão em dois grupos: os que conseguirão se adaptar a essas mudanças e serão extremamente valorizados e procurados no mercado e os demais, que tendem a cair na área de “comoditização de serviços de médicos”, de baixo valor agregado e baixa remuneração profissional.

Como pertencer ao primeiro grupo?

Médicos “Enxutos”, assim como empresas enxutas (“tradução” de empresas *Lean*), não são apenas eficazes (que é quase uma obrigação para a sobrevivência na área da saúde), mas são eficientes, fazendo as coisas certas da melhor maneira.

Ser *Lean* é estar na linha de frente no combate à ineficiência; à perda de recursos, de tempo e de ideias. É contribuir para saber agregar valor, otimizando processos assistenciais e sendo mais custo-efetivos.

Quando me formei em medicina na década de 1990, eu ainda ouvia falar que saúde não tem preço. Hoje tem, e o custo de não ser eficiente é não prestar um bom serviço a nossa população. Se a mudança é inevitável, que sejamos os promotores dos novos tempos: coletar dados, analisar informações, desenvolver conhecimento e obter sabedoria para melhorar do performance. Não há como ser diferente.

Tasy

Confiabilidade e eficiência desde o primeiro atendimento

A Philips entrega inovações que importam para você

Agora, por meio do sistema Tasy, as informações essenciais do paciente são mantidas, gerenciadas e compartilhadas entre a atenção primária, secundária e terciária, permitindo que médicos, enfermeiras e membros das equipes multidisciplinares sejam ainda melhores ao realizar o que realmente importa: **cuidar das pessoas.**

Entre em contato com o representante da Philips para saber como esse serviço pode lhe ajudar.
E-mail: ci.latam@philips.com

PHILIPS

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

