



Visão 360 graus dos processos no Hospital Santa Paula

Controle absoluto do fluxo do cuidado garante a boa gestão financeira do hospital e a possibilidade de mais investimento em tecnologia e inovação

Texto: Giselle G. Olimpio / Foto: Divulgação

São Paulo - SP

Uma das grandes preocupações que norteiam os hospitais, atualmente, é como oferecer um serviço de qualidade e segurança. É impossível separar qualidade dos custos inerentes à falta dela: se há desperdício de medicamentos, há custos; se há retrabalho, há custos; se os processos não são eficientes e rápidos, a própria marca fica comprometida.

Além disso, a maioria dos gestores considera a redução dos custos e o aumento de produtividade fatores imprescindíveis para o crescimento da instituição. Mas como otimizar hospitais com toda a sua complexidade e necessidade de assertividade em instituições que se mantêm com alta qualidade no cuidado ao paciente, equilíbrio financeiro e possibilidade de novos investimentos?

Foi exatamente esta a pergunta que o Hospital Santa Paula respondeu quando decidiu sair de um sistema de gestão informatizado parcial, que controlava informações por processos eletrônicos por meio de planilhas e "minissistemas", para um sistema totalmente integrado. De acordo com Alexandre Dias Freitas de Jesus, gerente de TI, "devido ao sistema não ser 100% integrado, existiam processos repetitivos, muitos lançamentos manuais sem checagem, e isso gerava inconsistência das informações", ou seja, sem uma formatação unificada, a geração dos indicadores não possuía o cruzamento de dados refinado para validação. Ele explica que no Hospital Santa Paula a gestão sempre foi rígida, mas baseada em números macros.

Na avaliação de Alexandre, as mudanças foram inúmeras e continuam acontecendo. Após o investimento em um sistema digital, o hospital consegue ter números e controles que antes eram impossíveis, pois não havia uma visão unificada: faturamento *on-line*, gestão de vagas, controle de agendas, controle de fluxo dos pacientes, gestão das prescrições, interações das prescrições, gestão de estoque, acompanhamento *on-line* dos exames, entre tantos outros controles.

Visão 360° dos processos e melhor gestão financeira

Analisando de uma forma mais aprofundada, os profissionais exercem suas atividades em uma única plataforma, obtendo uma visão de 360 graus de todos os processos, trazendo assertividade no gerenciamento de todas as rotinas.

Para Paula Gallo, Gerente Financeira e Marketing, "diante do cenário econômico atual, ter uma gestão e previsão financeira bem elaborada é fundamental e o Tasy nos disponibiliza ferramentas e dados para que possamos fazer estudos sobre vários cenários futuros. Hoje temos todo o nosso "contas a pagar e receber" no Tasy, além de controle de saldos e fluxo de caixa, que nos garantem uma boa gestão total financeira do hospital". Desde a entrada do paciente até a emissão da conta hospitalar, o faturamento é 100% efetuado pelo Tasy. Paula destaca que os processos de faturamento ocorrem no caminho do atendimento assistencial, todos os registros efetuados no PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente geram dados que são tratados e consolidados no módulo do faturamento, sem sequer haver necessidade de digitação, mas, sim, uma análise pormenorizada dos processos administrativos.

Fotos: Divulgação



Dr. João Geraldo Simões Houly
Diretor Técnico



Paula Gallo
Gerente Financeiro e Marketing



Alexandre Dias Freitas de Jesus
Gerente de TI

Até mesmo as negociações mais complexas vinculadas ao processamento e à integração de regras de repasse são feitas no sistema. Com os cadastros bem alinhados, o nível de erro é quase nulo, sendo possível trabalhar com uma equipe compacta.

Prontuário e prescrição - eletrônicos

No ditado popular “é a caneta do médico que administra o hospital”, há muitas verdades intrínsecas. Afinal, é ele quem interna o paciente, quem prescreve exames ou procedimentos, quem passa diariamente para evoluir o estado do paciente, quem define quando o paciente está de alta. Por isso, quanto mais fácil e estruturado o processo para o médico, melhor será o atendimento ao paciente. E a caneta? Bem, essa fica sob os cuidados do sistema de gestão, que integra todas as informações durante o fluxo do atendimento, fazendo com que a instituição tenha controle absoluto.

Claro que diversos outros fatores fazem parte do dia a dia de um hospital, mas, sem dúvidas, o paciente é o maior beneficiado com a implantação de um sistema digital. Imagine a riqueza de informações existentes no prontuário eletrônico, onde o paciente tem a sua história clínica registrada. Estes benefícios impactam diretamente na qualidade e na segurança do paciente.

De acordo com o Diretor Técnico Dr. João Geraldo Simões Houly, a prescrição médica eletrônica é extremamente rica em detalhes de informações, incluindo a contribuição on-line de dados e estatísticas, que antes não eram possíveis. O trabalho junto à equipe de farmácia, que hoje efetua a validação em 100% das prescrições, trouxe um rico auxílio à equipe médica na tomada de decisão clínica.

No topo da certificação

Uma das grandes preocupações das instituições de saúde está relacionada à qualidade. O Hospital Santa Paula, acreditado na ONA Nível 3 e JCI (*Joint Commission International*) destaca que, em todas as certificações, fica

clara e evidente a importância do registro de todos os processos assistenciais. Por meio da tecnologia, é possível efetuar cruzamentos e validações, algo que, aos olhos humanos, seria extremamente complexo realizar e, talvez, com um grau de precisão inferior ao eletrônico.

Outro exemplo citado pelo gerente de TI, Alexandre Dias Freitas de Jesus, foi a obtenção do HIMSS estágio 6, em 2015. A HIMSS coleta e analisa dados de saúde relacionados com os processos de TI para ambientes, produtos, custos e composição do departamento de Sistemas da Informação, métricas de gerenciamento, as tendências de saúde e as decisões relacionadas com as compras.

Foto: Divulgação



A obtenção do HIMSS 6 foi um processo de consolidação da busca incessante pela qualidade e segurança dos pacientes. Certificar uma instituição que trabalha, diuturnamente, em busca de melhorias assistenciais torna a jornada menos abrasiva.

“Os investimentos em TI do Hospital Santa Paula sempre foram e continuam sendo voltados para a busca do Hospital Digital, assim sendo, não tivemos nenhum investimento específico para o projeto da HIMSS. Tivemos, sim, alinhamento de atividades com esse foco, pois sempre investimos e trabalhamos para o uso cada vez maior de processos eletrônicos, o que deve ser constante e contínuo, pois, somente assim seremos e nos manteremos um Hospital Digital. Projeto específico e único não tem perpetuidade. Ser “digital” não é um momento, é o sempre”, finaliza Alexandre Dias Freitas de Jesus.

Sobre o Hospital Santa Paula

O Hospital Santa Paula é reconhecido por suas modernas instalações, pelo investimento constante em tecnologia de ponta e atendimento humanizado, constituindo um complexo hospitalar referenciado no pronto-atendimento e em tratamentos de alta complexidade nas áreas de cardiologia, oncologia e neurocirurgia.

Nº de leitos: 198
Nº de colaboradores: 877
Nº de internações/mês: 1100
Nº de atendimentos no PA/mês: 9000
Nº de cirurgias realizadas/mês: 750

Entrevista

Dr. George Schahin e os investimentos hospitalares

A evolução em todos os âmbitos do hospital precisa estar alinhada com a qualidade, a segurança e a sustentabilidade do negócio

O Hospital Santa Paula é referência em saúde no Brasil. Quais foram os maiores investimentos da instituição nos últimos anos?

Dr. George Schahin: Um dos maiores investimentos do Hospital Santa Paula aconteceu em 2013. Foi a construção do Instituto de Oncologia, que funcionava em apenas um andar dentro do hospital. A partir do instituto, temos um prédio exclusivo dedicado ao paciente oncológico, com radioterapia, dois andares para infusão, três andares para consultórios, entre outros atendimentos. Foram mais de 30 milhões de reais investidos apenas neste projeto.

Estes investimentos têm levado o hospital rumo ao digital. Na sua opinião, quais são as decisões mais importantes que um gestor deve considerar para transformar a sua instituição em um Hospital Digital?

Dr. George Schahin: O mais importante nesta evolução é que o Hospital Digital não pode se descolar da qualidade do atendimento e da segurança do paciente, entretanto é necessário ao gestor fazer um acompanhamento muito próximo da saúde financeira da instituição. O gestor deve perceber

o tempo e a hora, o momento exato em que precisa tomar a decisão com segurança e tranquilidade. Outro fator importante é decidir por novas tecnologias que já estejam alinhadas para o hospital digital para que não haja um desvio de foco. Atualmente, o Hospital Santa Paula investe 1,5% do seu faturamento bruto anual em TI.

Após a obtenção do nível 6 da HIMSS, você considera que o Hospital Santa Paula alcançou maior segurança no âmbito assistencial e de gestão?

Dr. George Schahin: A segurança do paciente e do profissional é o mais importante. Os resultados obtidos por meio da certificação da HIMSS e de todas as outras certificações que possuímos, realmente, reforçam o nosso trabalho contínuo, que é relacionado à segurança e à qualidade no atendimento ao paciente.

Um bom exemplo é o processo de administração de quimioterápicos, realizado eletronicamente. Isso é o que garante que a medicação será administrada na hora certa e com a dose certa para o paciente certo.

A integração dos exames na mesma plataforma também trouxe muita agilidade no atendimento, facilitando ao médico a tomada de decisão pela melhor conduta, de forma rápida e eficaz. Além disso, as informações integradas no sistema Tasy trazem confiabilidade da informação. Veja o processo do circuito fechado do medicamento com a identificação do paciente, do profissional e dos medicamentos, isso nos garante que foi prescrito efetivamente será disponibilizado para o paciente. O cruzamento de dados gerados na prescrição eletrônica condiciona o médico a decidir por condutas com baixíssimo índice de erros.

Você considera que o sistema de gestão em saúde auxilia no aumento de faturamento? Como?

Dr. George Schahin: O sistema de gestão auxilia muito no aumento do recebimento, porque faz com que haja maior qualidade de faturamento, evitando a glosa, que, atualmente, representa um custo altíssimo e, às vezes, irrecuperável. Cadastros bem feitos alavancam o faturamento com qualidade.



O Hospital Santa Paula atua em praticamente todas as áreas, como cardiologia e oncologia. Como a tecnologia é um diferencial nestes segmentos dentro do Hospital?

Dr. George Schahin: A tecnologia facilita o trabalho das equipes: um paciente do ambulatório de oncologia vem ao pronto-socorro e o plantonista tem acesso a todas as informações, ao prontuário eletrônico do paciente, evitando erros e a repetição de ações. Tudo em tempo real. O prontuário eletrônico é um grande diferencial e faz parte da qualidade de atendimento que o Santa Paula considera primordial.

FOCO NAS PESSOAS

Em 2050, entre 20% e 30% da população latino-americana terá mais de 60 anos. Como você avalia que os hospitais devem se preparar para atender este público?

Dr. George Schahin: Em São Paulo, existe um programa chamado, o "Hospital Amigo do Idoso", que estimula os hospitais a implantarem ações que irão preparar e conscientizar o time inteiro para atender a este público. Fomos certificados como Hospital Amigo do Idoso Nível 2.

Para garantir a qualidade e a eficiência no atendimento ao paciente idoso realizamos diversas oficinas, nas quais os funcionários vivenciaram as dificuldades do idoso. Somente assim, por meio da conscientização de como acolher o idoso, será possível amparar este paciente de forma humanizada.

E do ponto de vista do paciente? Como acredita que será a relação paciente – médico – hospital em 30 anos?

Dr. George Schahin: A única especialidade que sempre vai precisar de um médico e de um hospital será a traumatologia. Nas demais patologias, o paciente será cada vez mais tratado ambulatoriamente. Com o descobrimento do genoma, investimentos em prevenção e a tecnologia cada vez mais acessível ao paciente, a tendência é que o hospital diminua em detrimento a outros formatos de atendimento e prevenção embasados em tecnologia de ponta. **A Philips tem como missão melhorar a vida das pessoas. Qual a sua concepção sobre as soluções da Philips que a instituição utiliza. No dia a dia do hospital, como conseguimos melhorar a vida das pessoas?**

Dr. George Schahin: O Tasy ajuda muito: ele é rápido, é preciso. Estamos

altamente satisfeitos nos 10 anos em que estamos utilizando esta solução. Quando o sistema integra informações e resultados, evitamos erros e atendemos de forma ágil, com segurança e com qualidade. Se você diminui a burocracia da equipe de enfermagem, por exemplo, libera o profissional para o cuidado humanizado e junto ao paciente.

GESTÃO ESTRATÉGICA

O formato da gestão de instituições complexas como hospitais tem mudado muito nos últimos anos. Quais foram as mudanças mais impactantes?

Dr. George Schahin: Na minha visão, temos alguns marcos relacionados a épocas específicas: Na década de 80, o hospital precisava ter médico bom, um corpo clínico de qualidade. A construção era simples e havia muito trabalho manual. Já nos anos 90, com a abertura das importações, além do corpo clínico, a tecnologia tornou-se um grande diferencial nas instituições. Foi uma explosão de novidades.

A partir de 2000, todos já tinham uma equipe medica qualificada e tecnologia de ponta. O que tem feito a

diferença desde então é a prestação do serviço, o que chamamos de hotelaria. Alimentação diferenciada, decoração do quarto, cor, enfim, o *design* é muito importante. O hospital é semelhante a um hotel e a comida tem gosto de comida, a famosa frase "comida de hospital" deixou de existir.

Para você, qual será o papel do gestor do hospital em um prazo de cinco anos?

Dr. George Schahin: Ser um bom gestor é conseguir manter uma única equação equilibrada (cliente *versus* custos).

O paciente, o médico e a operadora são os clientes do hospital e cada grupo tem as suas próprias demandas: o médico, solicita recursos humanos e uma equipe multiprofissional de alta qualidade (o melhor fisioterapeuta, enfermeiras, fonoaudiólogo, psicólogo etc.), ele também deseja tudo o que há de mais moderno em tecnologia no mercado; o paciente quer melhor hotelaria, alimentação, ar condicionado e garantia de satisfação na prestação dos serviços; a operadora, por sua vez, é quem paga esta conta. A arte desta negociação é compatibilizar a ansiedade dos pedidos

dos pressionadores de custos para que possamos ter melhores preços e mercado junto às operadoras.

Hoje ou em 5 anos, o equilíbrio dessa equação é o que garante a sustentabilidade da instituição. Nesse contexto, ainda, o gestor de sucesso precisa ter paixão pelo que faz e manter o brilho nos olhos.



Foto: Divulgação



Dr. George Schahin
Diretor presidente do Hospital Santa Paula

Formado em medicina pela Faculdade de Ciências Médicas da UNICAMP, em 1974.
Pós-graduado em administração hospitalar pela IPH, em 1975.
Diretor técnico do Hospital da Unicamp, de 1975 até 1977.
Diretor técnico do Hospital do Servidor Público Municipal, de 1977 a 1979.
Diretor presidente do Hospital Santa Paula, desde 1980.
Diretor do sindicato dos Hospitais do Estado de São Paulo.
Membro do Conselho de Administração da Rede Impar Serviços Hospitalares.

Foto: Banco Philips