



REFERÊNCIAS DA **SAÚDE** **2022**

Saúde Business



By Informa Markets

Um olhar sobre as boas práticas do setor de saúde brasileiro.

A 12ª edição do prêmio Referências da Saúde, estudo anual realizado pelo portal Saúde Business, teve seus vencedores divulgados no palco do HIS – Healthcare Innovation Show. Seis cases foram escolhidos pelo júri técnico entre mais de 220 inscrições de todo o Brasil.

Com o objetivo de retratar e destacar boas práticas do setor da saúde e acompanhar o grau de maturidade do segmento, o prêmio busca reconhecer o trabalho feito pelas equipes e compartilhar cases que ajudem a solucionar desafios estruturais da área.

Em 2022, foram seis categorias premiadas: Gestão Administrativo-financeira, Governança Corporativa, Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação, Qualidade Assistencial e Facilities.

A avaliação dos cases foi realizada em parceria com a PwC (avaliando Gestão Administrativo-financeira, Governança Corporativa e Gestão de Pessoas), a ONA (Qualidade Assistencial), a ABCIS (Tecnologia da Informação) e Marcelo Boeger (Coordenador Científico do Congresso de Hotelaria e Facilities da Hospitalar).

Os avaliadores receberam as inscrições completas e anonimizadas, e analisaram os projetos de acordo com os seguintes critérios: (1) Propósito, (2) Diagnóstico x Solução Projetada, (3) Execução, (4) Benefícios Apurados e (5) Inovação.

Parceiros



Realização



Gestão Administrativo-Financeira

- [Hospital Israelita Albert Einstein: Planejamento inteligente e automatizado das necessidades de consumo ao paciente](#)
- [Hospital Santa Izabel: Promoção da sustentabilidade em projeto de eficiência energética e energias renováveis](#)
- [IASIS Health S/A: Minha Saúde Digital](#)
- [Faturabc: Health Audit](#)
- [Santa Casa de Misericórdia de Marília: Eficiência energética - Redução de custos e contribuição socioambiental](#)

Gestão de Pessoas

- [Samu do Médio Paraíba: Gestão com foco no tempo de resposta](#)
- [Prefeitura Municipal de Santana de Parnaíba: Enfrentamento à Covid nas escolas de Santana de Parnaíba - o PSE como protagonista](#)
- [FUNFARME - Hospital de Base: Cuidando de quem cuida](#)
- [Grupo Atitude: e-Leve](#)
- [Associação Hospitalar Moinhos de Vento: Reciclagem Transformadora](#)

Governança Corporativa

- [Take Blip: Entrega de resultado de exames 100% automatizado: Case Hermes Pardini](#)
- [A.C. Camargo Cancer Center: HSP - Implementação do Painel do Centro de Referência](#)
- [Hospital Erasto Gaertner: Implantação do DRG no escritório de Valor em um hospital oncológico](#)
- [Hemocentro Transfusão: Sistematização do processo de agendamento de doação de sangue](#)
- [Sebrae Paraná: Polo da Saúde de Londrina](#)

Tecnologia da Informação

- [Hospital Israelita Albert Einstein: Projeções COVID: Ocupação de Leitos e Algoritmo de Early Warning](#)
- [Tec Mobile HaaS: Central de Visitas Virtuais](#)
- [Hospital de Amor: Inteligência Artificial aplicada ao Recrutamento de Pacientes para Pesquisa Clínica](#)
- [Seguros Unimed: Plataforma antifraudes associada a utilização de RPAs, SAS e DataRobot](#)
- [Memed: Plataforma de Compra de Medicamentos via Prescrição Digital](#)

Facilities

- [EVOLV: Limpeza Sob Demanda e Monitoramento de Facilities e Manutenção Hospitalar por Tecnologias IoT e IA](#)
- [Hospital Sírio-Libanês: Estudo de impressão 3D no reparo de equipamentos médicos](#)
- [Hermes Pardini: Transporte Aéreo não Tripulado de Amostras Biológicas \(Drones\)](#)
- [Hospital Santa Catarina: MR - Magneto BlueSeal de micro resfriamento](#)
- [Hospital Israelita Albert Einstein e Cushman Wakefield: Planejamento e Implantação das Operações do Centro de Ensino e Pesquisa](#)

Qualidade Assistencial

- [Hospital Alemão Oswaldo Cruz: Programa Reduzindo desperdícios, multiplicando ideias](#)
- [Hospital de Clínicas da Unicamp: Projeto De Melhoria Contínua Por Meio Do A3 Para Prevenção De Aspiração Broncopulmonar](#)
- [Seguros Unimed: Projeto Tina | HubDoctor: Consultora Virtual em Saúde Bucal suportada por Inteligência Artificial \(IA\).](#)
- [Gestão Médica Inteligente: Uso da telemedicina para entrega de qualidade e agilidade na saúde](#)
- [Unimed Belo Horizonte: Busca de Leito: um Centro Integrado de Operações com o Foco do Cliente](#)





**GESTÃO
ADMINISTRATIVO
-FINANCEIRA**



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Planejamento inteligente e automatizado das necessidades de consumo ao paciente

Empresa: Hospital Israelita Albert Einstein | São Paulo – SP
Executivo responsável: Caio Nassif | Gestor de planejamento
Início: 01/12/2021
Status: Em andamento
Investimento: R\$ 119.000,00
Site: <https://www.einstein.br/>

Resumo

Com foco na complexa gestão logística hospitalar, o Hospital Israelita Albert Einstein implementou uma metodologia de planejamento inteligente: o DRP (Distribution Requirements Planning), para realizar o atendimento das necessidades de seus clientes com maior agilidade e mínimo impacto sobre as demais operações, preservando a integridade da gestão de estoque.

O DRP cria automaticamente pedidos de reposição com base nos parâmetros mínimos e máximos de segurança de cada setor, além de sincronizar, planejar e programar as atividades necessárias e desenvolver um plano de ação dinâmico que continuamente reage a eventos de variações nas demandas auxiliando no planejamento e gerenciamento dos estoques com a finalidade de garantir a disponibilidade dos itens de acordo com as quantidades adequadas e no momento ideal, principalmente dos insumos considerados como críticos para a realização das atividades de cada área.

Pontos de partida

Entre os pontos de partida que levaram ao desenvolvimento do projeto, destacam-se a ausência de visibilidade dos itens críticos e a descentralização dos estoques na instituição, podendo comprometer a disponibilidade em toda a cadeia. O Hospital observava também um desbalanceamento dos estoques das farmácias satélites, ocasionado pelas solicitações excessivas e por uma “gestão pela gaveta” – com processos de criação de pedidos de transferência realizado sem critério analítico quanto ao consumo e previsões de demanda do setor. Além disso, o processo de criação de pedidos de transferência era moroso, consumindo cerca de 30% da jornada diária de trabalho do requisitante. Compras emergenciais de insumos realizadas pelo MRP (Material Requirement Planning) para suprir a necessidade imediata dos depósitos/farmácias centrais, a falta de uniformidade nos processos e a comunicação ineficiente entre os departamentos nos casos de urgências também levaram o Hospital Albert Einstein a identificar a necessidade de repensar o sistema.

Objetivos

O DRP tem como objetivo identificar necessidades específicas das áreas assistenciais de acordo com sua criticidade e especialidade com intuito de melhorar o atendimento ao paciente mitigando os riscos de rupturas no abastecimento, balanceando, otimizando e distribuindo os estoques já adquiridos. O MRP que antes enxergava apenas o macro cenário passou a ter visibilidade de parâmetros não só estatísticos, mas também de informações obtidas através do planejamento colaborativo do DRP com os profissionais que estão na linha de frente e seus conhecimentos técnicos

Desafios

Aumentar e manter a disponibilidade dos insumos para o atendimento aos pacientes enquanto reduzia custos e otimizava os estoques foi um dos desafios identificados durante a implantação do case. O engajamento e a adaptação das áreas envolvidas também surgiram como desafios para a equipe. A malha logística complexa, contendo uma grande quantidade de locais de armazenamento de estoque devido a capilaridade do modelo de abastecimento, e o processo de devolução e balanceamento dos estoques estabeleceram dificuldades específicas.

Destaques

- Mapeamento de itens críticos para a realização dos atendimentos de acordo com as especialidades de cada área;
- Centralização do planejamento da distribuição interna na Instituição com uma equipe especializada e dedicada 100% a gestão do DRP;
- Integração do Planejamento (DRP e MRP) e visibilidade dos mínimos necessários para compor o estoque de segurança das áreas permitindo uma rápida identificação dos pontos de melhoria e elaboração de planos de ação;
- Criação de pedidos de transferência interna de insumos automatizada levando em consideração não apenas as estatísticas (forecast) como também a conhecimento técnico das áreas;
- Visibilidade dos excessos nos pontos de armazenamento e criação de um processo inteligente de devolução e balanceamento dos estoques;
- Antecipação de demandas não previstas historicamente, ou seja, elaboração de planos de ação e cadastro de parâmetros de abastecimento temporários de acordo com as análises de comportamentos e tendências futuras com base no período vivenciado atualmente.

Resultados

Observou-se um aumento da confiabilidade no atendimento às farmácias e aos pacientes, com a distribuição inteligente e automática de insumos reduzindo desperdícios e otimizando processos. A redução das horas dedicadas a realização da criação manual dos pedidos de abastecimento interno deu às áreas tempo para focar na realização das atividades assistenciais e de atendimento ao paciente. Além disso, a comunicação e integração entre as áreas e a equipe de Planejamento de Demanda foi otimizada, proporcionando melhor visibilidade dos processos, rápida identificação de gargalos e possíveis oportunidades, com menor tempo de resposta em casos de urgências.

- Redução de 98% no tempo dedicado a criação dos pedidos de transferência;
- Aumento de 1,7% em média na disponibilidade dos estoques nas farmácias;
- Redução média de 69% de linhas de itens zerados nas áreas;
- Redução média de 35% das coberturas de estoque nas farmácias;
- Aumento de 52% no giro de estoque;
- Redução de 60% dos excessos dos valores de estoque sinalizados nas áreas.



Promoção da sustentabilidade em projeto de eficiência energética e energias renováveis

Empresa: Hospital Santa Izabel | Salvador - BA

Executivo responsável: Mônica Bezerra | Diretora de Tecnologia e Operações

Início: 01/06/2019 **Conclusão:** 30/08/2022

Status: Concluído

Investimento: R\$2.500.000,00

Site: <https://www.hospitalsantaizabel.org.br/>

Resumo

O processo de gerenciamento de energia elétrica no HSI começou em 2017, com a realização de uma auditoria energética para conceituar e avaliar as oportunidades de melhoria em eficiência energética nas instalações do Hospital Santa Izabel. Após definir as prioridades, criou-se o Programa de Gestão de Energia, viabilizado tanto com recursos próprios, como com os obtidos através de captação. O programa se dividiu em 8 etapas: Setorização; Sistema de Aquecimento Solar - SAS; Climatização e Refrigeração; Usinas Fotovoltaicas; Iluminação; Aperfeiçoamento dos Hábitos de Consumo; Energia Térmica; e Contratação de Energia Renovável no Mercado Livre.

Em resumo, viabilizou-se a instalação de 35 medidores internos de energia para setorização de prédios e unidades, integrados a um software online para monitoramento em tempo real (investimento: R\$ 250 mil); foram instaladas 119 placas solares para aquecimento de água, abrangendo 50 sanitários em 7 de 9 enfermarias do HSI (investimento: R\$ 707 mil); em Climatização e Refrigeração, realizou-se o cadastramento de todos os aparelhos e sistemas de ar-condicionado instalados no hospital, e *retrofit* da principal Central de Água Gelada (investimento: R\$ 374 mil). Implantação das usinas fotovoltaicas, em parceria com concessionária local em unidades totalmente dependentes do abastecimento público.

Na etapa de aperfeiçoamento dos hábitos de consumo, criou-se um programa de capacitação interna no tema, para combater desperdícios. Ainda, foram 9.550 lâmpadas foram substituídas por tecnologia LED (investimento: R\$ 938 mil).

Na etapa de Energia Térmica, encontra-se em implantação o projeto "Lavanderia Híbrida", com foco no uso de energia elétrica renovável e energia fóssil menos impactante até a transição total (investimento: R\$ 300 mil).

Ponto de partida

O HSI aderiu em seu planejamento estratégias de esforço coordenado para reduzir drasticamente suas emissões ao longo dos próximos anos, assim como propagar a consciência e a educação ambiental. Sendo assim, o objetivo principal deste projeto foi a redução dos impactos ambientais negativos associados ao consumo de energia elétrica, envolvendo ações em eficiência do consumo de energia elétrica no Hospital Santa Izabel e suas unidades externas, a partir do melhor aproveitamento interno deste recurso, com atualização de tecnologias, autogeração renovável e aperfeiçoamento dos hábitos de consumo.

Objetivos

Conforme compromisso internacional com o *Race to Zero*, o objetivo geral é reduzir as emissões de GEE em 50% até 2030, em relação a 2020. Como objetivos específicos, foram determinados: manter o consumo de energia elétrica dentro do limite calculado para 2020 a 2028, mesmo com ampliação de áreas e cargas térmicas e área útil; redução dos custos associados; garantia de consumo de energia elétrica por fonte renovável; redução da emissão de gases de efeito estufa no escopo 2; aperfeiçoamento dos hábitos de consumo dos colaboradores; e conservação do recurso natural. A economia foi gerada logo após a conclusão de cada etapa e os resultados são monitorados mensalmente.

Desafios

Os principais desafios superados foram relacionados à captação de recursos para investimentos e sensibilização ambiental dos colaboradores. Os principais imprevistos estão relacionados a dependência dos recursos naturais como condições climáticas adequadas à geração de energia renovável, e instabilidade de preços em decorrência da pandemia de Covid-19, minimizados com a etapa de planejamento e análise de risco.

Destaques

Os níveis de resultados alcançados com o programa de gestão energética no Hospital Santa Izabel foram pioneiros no Norte/Nordeste. A utilização de tecnologias eficientes, consumo e autogeração de energias renováveis está diretamente relacionada ao compromisso de inventário e redução das emissões de gases de efeito estufa, preocupação mundial. O Santa Izabel foi a primeira instituição hospitalar do Norte/Nordeste a adotar o sistema de gestão das emissões de gases de efeito estufa, com metodologia GHG Protocol, e traçar planos de ação para a redução. Neste contexto, em 2021, o hospital tornou-se uma das primeiras instituições de saúde do mundo a assumir o compromisso com a campanha *Race to Zero* (RtZ), uma iniciativa internacional da Convenção – Quadro das Nações Unidas sobre as mudanças climáticas, que estimula a alcançar a eliminação das emissões líquidas de gases de efeito estufa até 2050 e alcançar uma meta intermediária de pelo menos uma redução de 50% de emissões mensuráveis até 2030.

Resultados

No programa de gestão de energia, além de possibilitar melhor conhecimento do sistema e maior efficientização do consumo de energia elétrica, a implantação das ações de Iluminação LED; Climatização e refrigeração; Energia Térmica Renovável; e Gerenciamento de Energia, já garantiram uma economia da ordem de R\$ 360 mil/ano. Com mais de 200 módulos fotovoltaicos instalados, as plantas de geração de energia elétrica instaladas na Central de Abastecimento Farmacêutico - CAF e na Clínica Álvaro Lemos - CAL estão em operação desde junho de 2019, com atendimento de demanda em torno de 45% e 20% respectivamente (economia anual de R\$ 94 mil), e redução das emissões no escopo 2 em 9 toneladas de CO₂e/ano.



Além de garantir que parte do consumo das unidades satélites do HSI, que não integram o mercado de livre de energia, seja por autogeração renovável, em valores monetários, representa uma economia mensal significativa. Ainda assim, com a continuidade da Santa Casa da Bahia, na compra de energia renovável através do mercado livre para o Hospital Santa Izabel, obtém-se uma economia média anual de R\$ 2 milhões em relação ao mercado cativo (energia vendida diretamente pela concessionária de abastecimento público do Estado). Neste sentido, a Instituição renovou sua participação no mercado até 2028, garantindo o consumo por fonte renovável e promovendo a geração de energia por fontes alternativas no país. Com a compra de energia incentivada no ACL, optando pelas fontes eólica, solar fotovoltaica e pequenas centrais hidrelétricas, garante-se para o HSI a não emissão de gases de efeito estufa – GEE no processo de geração de energia elétrica para consumo. No projeto de energia térmica denominado "Lavanderia Híbrida", a conclusão está prevista para agosto de 2022, com uma economia anual estimada de R\$ 680 mil e redução de 30-40% nas emissões de GEE no escopo 1.



Minha Saúde Digital

Empresa: IASIS Health S/A | Brasília - DF
Executivo responsável: Diógenes Firmiano | CEO
Início: 01/07/2020 **Conclusão:** 21/07/2022
Status: Concluído
Investimento: R\$ 150.000,00
Site: <https://health.iasis.tech/>

Resumo

Foi realizada a interoperabilidade pública e privada entre hospitais, operadoras e entes públicos para a unificação da linha do tempo do paciente com a interação entre os seguintes documentos clínicos: registro de atendimento clínico, sumário de alta, resultados de exames (laboratoriais e de imagem), imunização, prescrição e dispensação de medicamentos. O projeto foi dividido em 3 fases: estruturação dos dados, *profiles* e segurança da informação, integração/interoperabilidade dos documentos clínicos e estruturação da timeline/evolução visual da plataforma. Cada fase teve um investimento médio de 50 mil reais considerando as 6 instituições signatárias do Acordo de Cooperação Técnica assinado entre os mesmos.

Ponto de partida

O ponto de partida foi a falta de interoperabilidade de dados clínicos, um problema clássico de organização de informações de saúde, gerando desperdícios e ineficiências ao longo da cadeia de atenção à saúde.

Objetivos

Os principais objetivos foram: melhoria na eficiência clínica; redução dos desperdícios com exames duplicados; cuidados redundantes; tempos de atendimento maiores, dentre outros. Além disso, destaca-se a possibilidade de efetiva ação de continuidade de cuidado em saúde para os pacientes, especialmente os crônicos com cuidado distribuído em toda a cadeia de saúde.

Desafios

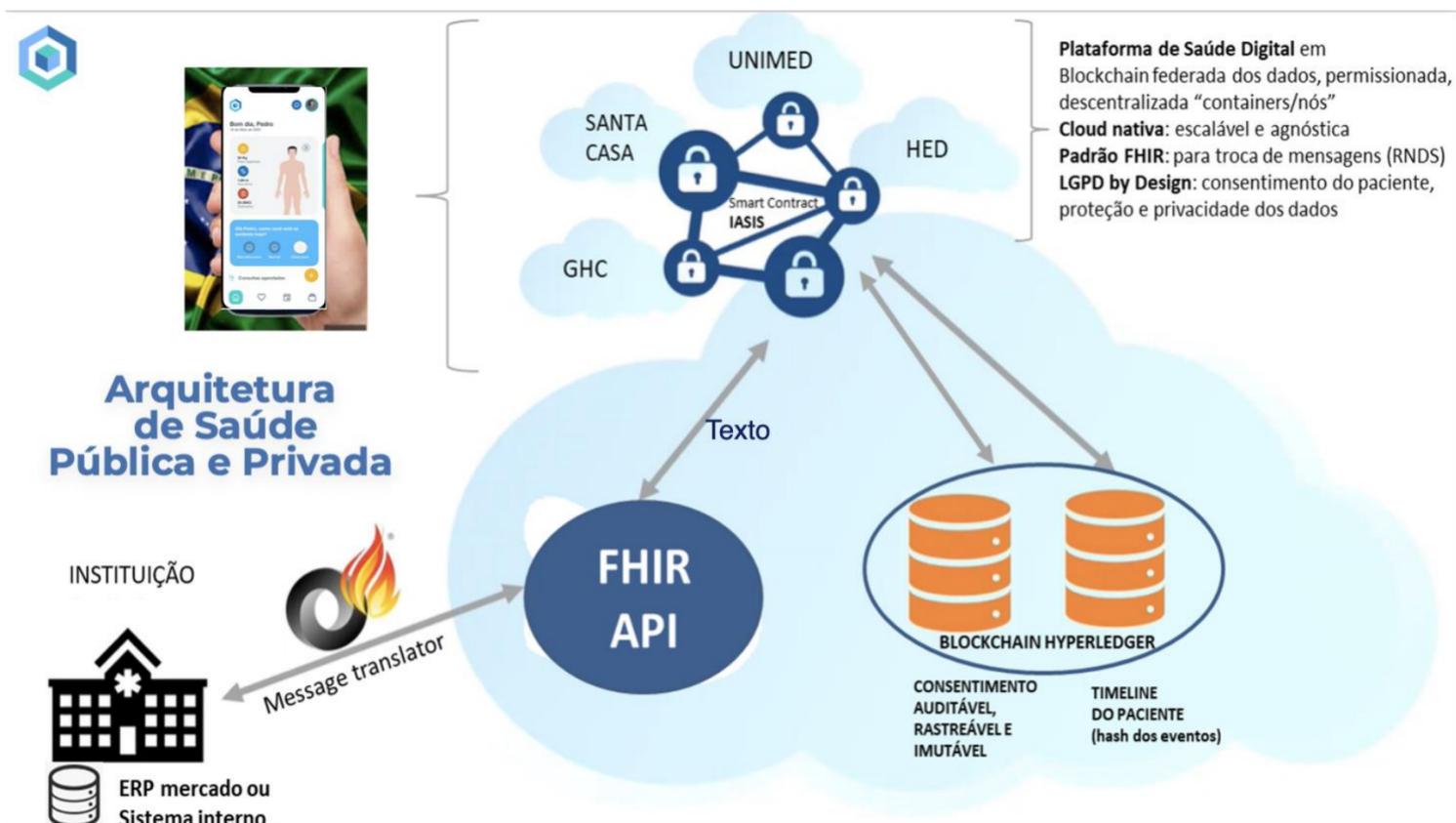
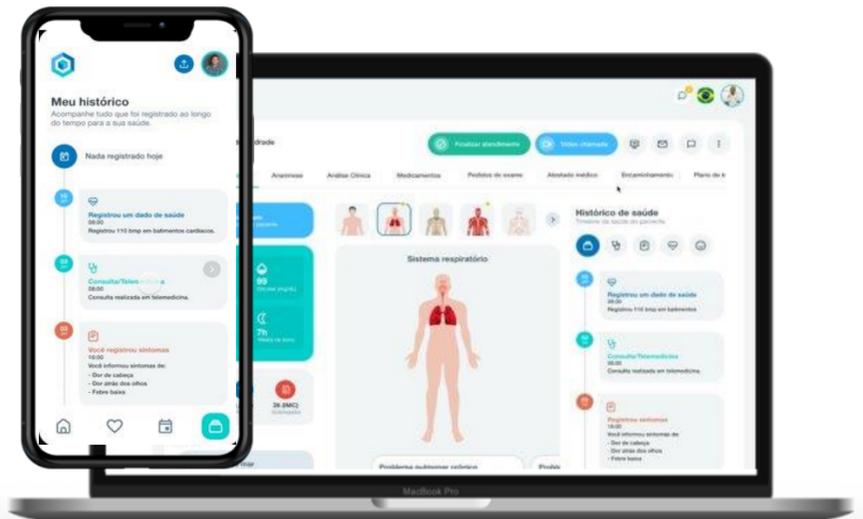
O principal desafio em questões de interoperabilidade é político, considerando o convencimento da direção das instituições quanto à possibilidade e importância do processo de interoperabilidade e, principalmente, na integração entre diversos entes da cadeia em prol do cuidado do paciente.

Destaques

A aplicação de blockchain para construção de uma estrutura de interoperabilidade transversal entre entes públicos, privados, hospitais e operadoras é um marco inédito na história da tecnologia em saúde no Brasil.

Resultados

Foi percebida a visão integral da cadeia de cuidado em saúde dos pacientes, o que permitiu a aplicação de linhas de cuidado em saúde delineadas por temáticas de acordo com os fenótipos de cuidado percebidos na linha do tempo do paciente, sinais e sintomas comparados com possíveis diagnósticos e enquadramento do paciente no cuidado continuado em saúde. Os resultados propostos ao projeto foram superados com a integração de mais documentos clínicos que o previsto, além da realização da execução do projeto em tempo menor que o previsto (6 meses). A execução foi realizada em paralelo aos projetos das instituições participantes contando com um tempo de dedicação reduzido ao projeto.





Health Audit

Empresa: Faturabc| Santo André - SP
Executivo responsável: Renata Monteiro | Diretora de Operações
Início: 21/10/2020 **Conclusão:** 27/02/2021
Status: Concluído
Investimento: Mentorias e *know-how*
Site: <https://faturabc.com.br/site/>

Resumo

A intenção do case é compartilhar conhecimento técnico para desenvolvimento de uma plataforma digital de gerenciamento automático de processos específicos, com base no padrão TISS, aos clientes Faturabc.

A plataforma é formada por 3 módulos :

- 1- Gestão automática de Contratos
- 2- Workflow para Auditoria Concorrente
- 3- Agenda para terapeutas com gerenciamento automático de sessões autorizadas.

As horas de desenvolvimento ficaram à cargo da healthtech parceira, Healthcons.

Pontos de partida

A empresa identificou a necessidade de uma ferramenta online para prestação de serviços em tempo real. Além disso, problemas de clientes reais levaram ao desenvolvimento da solução:

Módulos 1 e 2 - Clínica de exames diagnósticos e de imagem - Problemas: processos desalinhados, ausência de auditoria, falta de cobrança junto aos planos de saúde credenciados, para OPME utilizados durante os procedimentos, gerando perdas de em média 20 mil ao mês.

Módulo 3 - Clínica de Psicologia com equipe multidisciplinar para tratamento do espectro autista - Problemas: gerenciamento de sessões autorizadas, gerenciamento de sessões já faturadas e gerenciamento de sessões sem autorização, com perda em torno de 30 mil ao mês.

Objetivos para a empresa: automatizar processos, reduzir desperdício de tempo e capital humano, escalar prestação de serviços.

Objetivos para os clientes: validação automática de regras contratuais entre prestadores vs. planos de saúde vs. ANS, redução de tempo e capital humano para entendimento de processos e manutenção de informações, aumento do faturamento /mês.

Desafios

Automatizar outros processos administrativos

Destaques

Plataforma de Auditoria Concorrente exclusiva para clínicas , com processos gerenciais específicos e automatizados, em workflow, com tecnologia escalável.

Resultados

Para a empresa: aumento na quantidade de clientes sem aumento de capital humano para execução de tarefas, além de aumento da produtividade diária.

Módulos 1 e 2: com apenas 5 meses de utilização da plataforma, a clínica triplicou seu faturamento, com melhora no engajamento de equipe.

Módulo 3: aumento do faturamento bruto variando entre 25% e 30% mês, desde o início da utilização até o momento, além de aumento em 50% da produtividade operacional.





Eficiência energética - Redução de custos e contribuição socioambiental

Empresa: Santa Casa de Misericórdia de Marília | Marília- SP
Executivo responsável: Joao Luis Castro Vellucci | Diretor Administrativo
Início: 01/02/2021 **Conclusão:** 20/12/2022
Status: Em andamento
Investimento: R\$3.500.000,00
Site: <https://santacasamarilia.com.br/>

Resumo

1 - Adesão ao Mercado Livre com 2 anos de antecedência - economia anual de R\$ 700 mil - investimento consultoria mensal até R\$ 40.000,00 ano;
2 - Parcerias junto a CPFL através de projetos e chamamento público - PEE para aquisição e instalação de placas fotovoltaicas: 1ª fase concluída 400 placas (11% de geração sobre o consumo total) - R\$ 800 mil total da CPFL- (início da geração em 07/2022 e até 12/2022 mais 700 placas com 31% geração de energia- R\$ 3 milhões (R\$ 1,6 milhões CPFL e R\$1,4 milhões recursos próprios da Santa Casa - Playback em 3 anos).

Ponto de Partida

Redução de custos e busca de resultados ambientais positivos.

Objetivos

Redução de custos através de aquisição de energia limpa no mercado livre e também da geração de energia solar;
Retorno do investimento em no máximo 3 anos;
Economia dos custos com energia da Santa Casa no mínimo 10 anos.

Desafios

Busca de recursos próprios

Destaques

Mercado Livre e Energia renovável

Resultados

Mercado Livre - Economia de R\$ 700 mil/ano;
Energia Solar - Economia de R\$ 400 mil/ano;
Economia total de R\$ 1,1 milhão/ano

“Implantamos um projeto de eficiência energética há um ano e meio com investimento de R\$ 850 mil, em uma parceria com a CPFL. Já trouxemos uma economia de 11% aos cofres do hospital. Com as mais de 1 mil placas fotovoltaicas funcionando, o consumo de energia, em breve, será reduzido em 41%”, explica o diretor-administrativo, João Luís Castro Vellucci.



Disposição dos Módulos da UC Santa Casa





GESTÃO DE PESSOAS



Gestão com foco em tempo de resposta

Empresa: Samu do Médio Paraíba | Região do Médio Paraíba– RJ
Executivo responsável: Paulo Sérgio Mendes de Lima | Diretor Médico Técnico
Início: 01/01/2022 **Conclusão:** 01/09/2022
Status: Em andamento
Investimento: R\$ 300/mês
Site: <http://vivario.org.br/samu-medio-paraiba/>

Resumo

Identificado um tempo resposta elevado do Samu do Médio Paraíba (tempo entre a ligação para o 192 até a chegada na ocorrências), a equipe deu início à melhora nos protocolos da central telefônica, com aumento da resolutividade do regulador médico ao telefone (não envio de ambulância progredindo de 15 para 25%), em conjunto realizado uma campanha de premiação das bases descentralizadas de 12 municípios (para o melhor tempo resposta, R\$300 gastos com cafeteira, sanduicheira, bonés, etc.) com ranking mensal. A implantação levou à queda de 20% no tempo resposta, com chegada mais rápida na ocorrências (de 45 minutos para 36 minutos), o que contribuiu para um atendimento mais rápido à população de quase 1 milhão de habitantes divididos em 21 ambulâncias de 12 municípios

Ponto de partida

Identificação do tempo-resposta elevado para atendimento.

Objetivos

O projeto atingiu os primeiros resultados em 9 meses, com o objetivo de melhorar o tempo resposta.

Desafios

Entre os desafios, destaque para o elevado turnover de equipe, absenteísmo, custeio dos bônus (proposta para virar prêmios em dinheiro), envelhecimento da frota de ambulâncias, com aumento de manutenção e de tempo de carros parados.

Destaques

Foco em competição entre as bases, com relatórios semanais dos tempos-respostas, o que gerou engajamento nas equipes, em busca de melhorias de resultados.

Resultados

Melhora do tempo resposta, melhora do controle de envio de ambulância para os casos de urgência e emergência, melhora de protocolos e atendimento mais rápido à população. A mudança focada em metas e resultados trouxe autoestima para equipe e otimizou os resultados alcançados.



“É notório que no SUS, de modo geral, o recurso é limitado. Então precisamos usar bem todos os recursos de gestão disponíveis pra otimizar resultados. Mesmo, com o cenário limitador, conseguimos demonstrar uma queda em relação ao tempo-resposta, conseguindo chegar mais rápido ao paciente.”

Dr. Paulo Mendes, Coordenador Médico, SAMU do Médio Paraíba





Enfrentamento à Covid nas escolas de Santana de Parnaíba - o PSE como protagonista

Empresa: Secretaria de Saúde de Santana de Parnaíba | Santana de Parnaíba - SP

Executivo responsável: José Carlos Misorelli | Secretário de Saúde

Início: 08/03/2021

Status: Em andamento

Investimento: Soluções e ferramentas gratuitas

Site: <https://www.santanadeparnaiba.sp.gov.br/>

Resumo

Com 82% das crianças e adolescentes no ensino público e todas as escolas pactuadas no Programa Saúde na Escola, este se torna estratégico na garantia da escola como um ambiente saudável e seguro no município.

O trabalho teve início a partir da primeira retomada das aulas da Educação Infantil, em dezembro de 2020, com a Capacitação online para prevenção do novo coronavírus, voltada aos gestores dos colégios, que contemplou definição, transmissão, sintomas e diagnóstico, além de fluxo para casos suspeitos e a produção de material de apoio. Esta capacitação foi realizada em parceria com a coordenadora de Saúde da Criança e a Vigilância Epidemiológica (VE) e ficou disponível para toda a comunidade escolar. Houve também a disponibilização de um canal direto de suporte aos gestores para orientações quanto a casos suspeitos.

Com o início do ano letivo, quatro ações foram fundamentais no monitoramento das escolas: 1.Criação do formulário de comunicado de suspeita de COVID, para que a escola informasse ao PSE todos os casos suspeitos, função e telefones de contato; 2. Realização diária de contatos telefônicos para os casos suspeitos recebidos, com coleta de informações sobre início de sintomas, contactantes, realização do PCR-RT, entre outros, e orientações sobre a rede de saúde disponível ao paciente; 3. Acompanhamento diário dos resultados de exames, quando realizados; 4. Organização de uma planilha contendo todas as informações coletadas, utilizada para análise e tomada de decisão caso a caso, como suspensão de atividades presenciais da sala ou escola, se necessário;

Objetivos

Capacitar, apoiar e acompanhar todas as escolas municipais de Santana de Parnaíba, com vistas ao enfrentamento da pandemia de COVID-19. Específicos: 1.Capacitar a comunidade escolar sobre o tema; 2. Apoiar "in loco" a execução dos protocolos sanitários; 3. Acompanhar casos suspeitos da comunidade escolar; 4. Informar publicamente a situação da COVID, por escola; 5. Realizar busca por escolares não vacinados.

Desafios

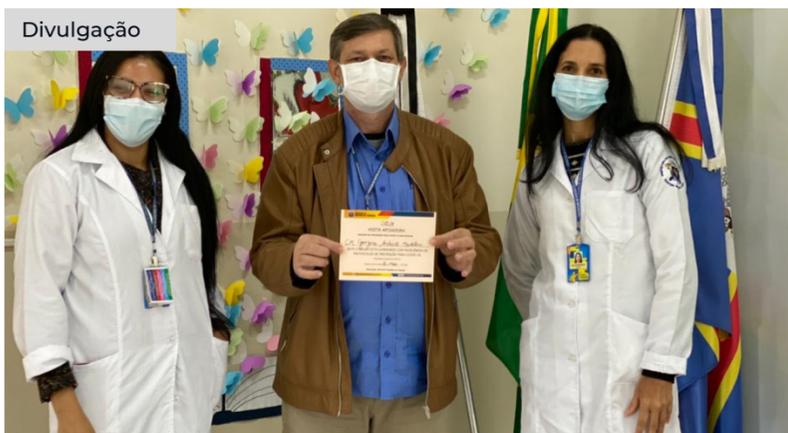
Entre os meses de maio e agosto de 2020, a unidade foi fechada e todos os profissionais colocados na linha de frente da pandemia, quando os profissionais retornaram no decorrer dos meses de 2020 e 2021 o senso de equipe e ajuda foi exponenciado, todos voltaram querendo contribuir mais da maneira que podiam. Os desafios foram o volume de informações recebidas e o pouco tempo para processá-las além da tomada de decisão, a equipe sempre se ajudou, conseguindo superar as adversidades unidos e mais fortes.

Destaques

A aplicação de metodologia de inteligência de negócios, e ciência de dados na execução de alguns passos do trabalho, além do uso de dashboards interativos para auxílio na tomada de decisão e transparência na coleta de dados, visto que desde maio de 2021 o dashboard com os casos informados pelos colégios encontra-se disponível para consulta pública no site da prefeitura de santana de parnaíba, além do cruzamento de informações para mapeamento do território como o cruzamento das vacinas aplicadas no município com o cadastro dos alunos matriculados para verificar a porcentagem de alunos vacinas por colégio e realizar a busca ativa dos não vacinados, levando mais segurança a comunidade escolar.

Resultados

Nesta ação, foram acompanhados 31 mil crianças e adolescentes, e 4.802 trabalhadores, totalizando 35.802 pessoas do universo escolar. Todas as 69 escolas municipais participaram das capacitações virtuais e presenciais e receberam material de apoio. Todas receberam as Visitas Apoiadoras, sendo que 2 receberam uma nova visita, por solicitação das mesmas. Do total, 60 escolas receberam o certificado de "Escola Segura". Foram monitorados 2362 comunicados de casos de COVID, com 851 positivos (36,07%), até Julho de 2022. Foram realizados 2191 contatos telefônicos, sendo 1825 de primeiro contato, para coleta de informações como início dos sintomas, dias de afastamento médico, exames, estado atual de saúde e orientações sobre a rede de saúde disponível para os cuidados do paciente, e 726 contatos de retorno, para verificação de exames e outras orientações, até novembro de 2021. Houve suspensão das atividades presenciais em 34 salas e 1 escola, com retorno conforme cada caso e baseado no monitoramento, com média de 8,7 dias de afastamento. O quadro interativo está mantido público no site da prefeitura, desde maio de 2021 até o presente momento e as ações de monitoramento também seguem acontecendo.



Para auxiliar neste momento, também foi produzida a cartilha "Volta às aulas segura", com apoio da Coordenação de Saúde da Criança, VE e VISA. A partir de maio de 2021, com novo retorno das aulas em todas as séries, houve ampliação das ações: Capacitação presencial voltada aos gestores, com participação de alguns membros da comunidade escolar; Visitas apoiadoras realizadas pela equipe de enfermagem, com entrega do certificado "Escola Segura", quando cumpridos os protocolos; Criação de página própria (site) para facilitar acesso aos materiais de saúde disponíveis, inclusive o conteúdo das capacitações; Quadro interativo acessível à população com informações sobre os casos suspeitos e confirmados nas escolas, em tempo real, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados; Por fim, em outubro de 2021, após a liberação da vacina para o público de 12 a 17 anos, os dados escolares foram cruzados com o VACIVIDA, possibilitando a busca por não vacinados e a realização da vacinação na escola, quando pertinente, em parceria com a VE.

Ponto de partida

A pandemia de coronavírus e o retorno seguro as aulas presenciais nos colégios municipais de Santana de Parnaíba, os colégios tem o PSE como referencia e buscavam informações sobre como proceder sobre casos suspeitos e como evitar o contágio em ambiente escolar, disponibilizamos palestras online e desenvolvemos uma plataforma com vídeos e materiais de órgãos oficiais sobre prevenção e cuidados com o novo coronavírus.



FUNFARME
FUNDAÇÃO FACULDADE REGIONAL DE MEDICINA
DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO



Cuidando de Quem Cuida

Empresa: FUNFARME - Hospital de Base | S. José do Rio Preto - SP
Executivo responsável: Jorge Fares | Diretor Executivo
Início: 24/01/2020 **Conclusão:** 31/12/2022
Status: Em andamento
Investimento: R\$ 1.083.339,26
Site: <https://www.hospitaldebase.com.br/>

Resumo

A FUNFARME é o segundo maior hospital escola do Brasil e, durante a pandemia, foi a instituição de saúde referência no atendimento da COVID-19 para 102 municípios do interior de São Paulo. Preocupado com os colaboradores e seus familiares, foram criadas estratégias para o enfrentamento da COVID-19 em prol da Saúde Mental, Física e Qualidade de Vida. Foram implantados o Boletim Diário Funfarme; Central de Monitoramento COVID-19; Teletrabalho; Funfarme Materna on line; MoviMente-se (2022: R\$ 11.998,10); Pacto da Empregabilidade na Favela Marte (R\$ 2.000,00); Oficina de Fotografia; Projeto de Extensão Desenvolvimento Profissional Aprendiz e Estagiários Funfarme e Espaço de Saúde do Colaborador.

Outras ações que já existiam foram intensificadas para auxiliar o colaborador neste momento de vulnerabilidade, como o Atendimento e Acompanhamento Psicológico; Pronto Atendimento Psicológico em situações de violência; Apoio Pass; Acolhimento ao Colaborador Funfarme e Auxílio Funeral (2020: 26.118,45 2021: R\$ 14.799,49 + 2022: R\$ 33.113,07 = R\$ 70.789,97); Kit de Material Escolar (2020: R\$ 244.883,36 + 2021: R\$ 299.647,03 + 2022: R\$ 386.830,80 = R\$ 931.361,19); Programas Jovens Profissionais; Bolsa de Estudos (R\$ 48.600,00); Homenagem aos Aposentados (2020: R\$ 330,00 + 2021: R\$2.380,00 + 2022: R\$ 2280,00 = R\$ 4.990,00); Eventos Institucionais Internos para datas comemorativas (2021: R\$ 6.100,00 + 2022: R\$ 7.500,00 = R\$ 13.600,00) e Culto Ecumênico. Custo total dos três últimos anos até julho de 2020: R\$ 1.083.339,26.

Ponto de partida

A necessidade surgiu diante um aumento significativo do absenteísmo e da rotatividade e, como consequência, surgiram diversas preocupações na vida profissional e pessoal dos colaboradores. Além disso, com o isolamento físico e social, o medo do desconhecido e o excesso de informações desencontradas sentiu-se a necessidade de oferecer aos colaboradores maior segurança, apoio psicológico, social e até financeiro.

Objetivos

O principal objetivo foi proteger a saúde mental e física dos colaboradores e de seus familiares proporcionando informações assertivas, garantindo a segurança no ambiente de trabalho e fortalecendo a cultura do cuidado com os colaboradores por meio do apoio psicológico e social.

Desafios

O maior desafio foi vivenciar um cenário de muitos óbitos, altos índices de afastamentos e desligamentos de colaboradores, que impactam na dinâmica da instituição, na vida pessoal e profissional de todos os envolvidos, marcados pela dor, sofrimento e tristeza. Sob a ótica financeira, o principal desafio é a manutenção destes benefícios devido ao custo operacional ter sido elevado com o aumento de todos os serviços.

Destaques

Como diferencial em relação ao mercado, observa-se a preocupação com a saúde mental, física e a inclusão da família nas políticas institucionais, por exemplo, no Apoio Pass que oferece orientação no âmbito psicológico, social e jurídico ao colaborador e dependentes.

Tivemos também acolhimento e atendimento psicológico e psiquiátrico oferecido exclusivamente aos colaboradores.

Um marco foi o estímulo à prática de atividade física que proporciona bem estar e qualidade de vida ao oferecer aulas de Funcional Light e Funcional Power, Hit Kombat, Relaxamento e Reflexologia.

A preocupação que a Funfarme tem em acolher o colaborador, seja qual for a sua demanda, é uma importante ação humanizadora para com suas necessidades pessoais e familiares, pois é sabido que quando o colaborador tem algum problema pessoal não consegue desempenhar suas funções de forma satisfatória.



Resultados

De forma geral, as estratégias implantadas atingiram resultados importantes na qualidade de vida, humanização, acolhimento do colaborador e sentimento de pertencimento.

Foram mais de 850 ligações para acolhimento ao colaborador positivado para Covid-19 e, destes, 130 colaboradores foram direcionados para acompanhamento psicológico. Houve o aumento de 40% nos Acolhimentos ao Colaborador Funfarme de 2019 para 2021, sendo 167 colaboradores contemplados com auxílio financeiro, resultando no impacto financeiro de R\$72.667,74. Durante a pandemia, foram encaminhados 594 colaboradores para a modalidade teletrabalho. No ano de 2022 foram distribuídos 2700 Kits de Material Escolar, resultado no investimento de R\$386.830,80.





e-Leve

Empresa: Grupo Atitude | São Paulo - SP
Executivo responsável: Maria Aparecida Pereira Machado | CEO
Início: 25/01/2019 **Conclusão:** 01/02/2022
Status: Concluído
Investimento: R\$ 480.000,00
Site: <https://www.grupoatitude.net.br/>

Ponto de partida

Trabalhando há mais de 20 anos em Programas de Qualidade de Vida, tratando pacientes com muitas queixas na região da coluna, a empresa identificou que as dores eram geradas pela postura inadequada e pela falta de movimentação durante o período de trabalho. Daí surgiu a iniciativa do projeto de suporte elevatório automatizado (e-Leve).

Investimento

Etapa 1 - 30 mil
Etapa 2 - 80 mil
Etapa 3 - 120 mil
Etapa 4 - 170 mil
Etapa 5 - 50 mil
Etapa 6 - 30 mil

Objetivos

O objetivo principal do e-Leve é alternar a postura durante o período do trabalho (principalmente para quem passa longos períodos sentado). É possível através do suporte o ajuste regulável de acordo com a altura e programar o tempo que permanecerá em pé e sentado, assim como a nova atualização da NR-17 que orienta o trabalhador a realizar a alternância de postura durante a jornada de trabalho.

Destaques

A visão de diferentes áreas no projeto (Fisioterapeuta, ergonomista, engenheiros, etc.), tornando o projeto mais humanizado.

Resultados

Objetivos atingidos como lançar produto inovador de ergonomia no mercado, além de contribuir e promover qualidade de vida e bem estar. Conectar-se com os pacientes para entender, amenizar e prevenir doenças.





Reciclagem Transformadora

Empresa: Associação Hospitalar Moinhos de Vento | Porto Alegre - RS
Executivo responsável: Evandro Luis Moraes | Superintendente Administrativo
Início: 02/01/2021 **Conclusão:** 15/07/2022
Status: Concluído
Investimento: R\$ 93.000,00
Site: <https://www.hospitalmoinhos.org.br/institucional>

Resumo

Para dar um destino sustentável para a quantidade imensa de papel utilizado em suas atividades, a gestão ambiental promoveu o projeto Economia Circular de Papel, que implementou processos para a coleta adequada dos materiais e posterior reciclagem. O papel descartado retorna ao hospital como papel higiênico. Foram disponibilizados em todos os setores do Hospital caixas exclusivas para descarte de papel, exceto papel toalha e guardanapos. A partir do recolhimento destes insumos, a Central de Transformação de Resíduos realiza a trituração dos documentos em equipamento de fragmentação industrial com capacidade para uma tonelada/dia de papel. Nesta iniciativa, todos são beneficiados. Os colaboradores, por conta do aprendizado e conscientização; o Moinhos de Vento, que assegura que os documentos com dados pessoais dos pacientes serão descartados adequadamente. Geração de produtos e insumos, que retornam para a Instituição bem como ganhos financeiros, e a comunidade reconhece o Hospital como uma empresa socialmente responsável.

O projeto está sendo realizado sem nenhum investimento, apenas com acultramento e mudança de processos.

Outra metodologia utilizada é a separação de invólucros de TNT usados no Centro Cirúrgico. Este material envolve os instrumentais cirúrgicos, para que estes não sejam contaminados. Após o seu uso são descartados separadamente e coletados pela equipe de Gestão Ambiental que, por sua vez, dobra-os em tamanhos adequados, para que sejam armazenados e embalados. Posteriormente, são encaminhados para a cooperativa Mãos Dadas. Esta é composta por costureiras, que realizam a confecção de bolsas ecobags que são compradas pelo Moinhos para serem entregues em atividades como a Integração de Novos Colaboradores e em todos os eventos realizados pelo Moinhos. Essa prática promove e desperta a cultura do cuidado com o meio ambiente aos recém-chegados ao Hospital.

No que tange à reciclagem de resíduos orgânicos, a Estufa Agrícola foi construída com 100 m². As cascas e restos de vegetais gerados na produção de alimentos são triturados em um equipamento especial e, depois, compostados em locais adequados, onde acontece a decomposição natural da matéria orgânica, que se transforma em adubo e em biofertilizante. Este, por sua vez, é diluído com água e serve para regar as plantas cultivadas na própria estufa e para doação aos colaboradores, contribuindo no cultivo doméstico, e doação de adubo para as hortas das comunidades atendidas pelo Instituto Moinhos Social.

Com relação ao plástico, em 2014, o Hospital Moinhos de Vento passou a separar todos os resíduos de polietileno de alta densidade. A ação foi fortalecida a partir da Reciclagem Transformadora. Logo após a coleta dos resíduos nos setores, utiliza equipamentos para triturar os plásticos na Central de Transformação de Resíduos e encaminha para a indústria, que retorna para o Hospital como sacos de lixo de 60 litros para serem usados na própria Instituição.

Ponto de partida

A atividade diária do Hospital Moinhos de Vento gera uma grande quantidade de resíduos recicláveis. Até 2021, a Instituição encaminhava cerca de 70% de seu resíduo reciclável para cooperativa filiada ao DMLU (Departamento Municipal de Limpeza Urbana). O que, em quantidade, representava cerca de uma tonelada de resíduo/dia. Além disso, o Hospital também está sujeito às sanções penais da nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), caso os dados sensíveis não sejam protegidos conforme ela determina.

Objetivo

Realizar a triagem de 100% dos resíduos recicláveis dentro do próprio Moinhos, promovendo a transformação social através da geração de emprego e renda, destinando corretamente os resíduos para empresas de transformação de materiais, que retornam para uso, no próprio hospital, de itens como papel higiênico, sacos para lixo e sacolas de TNT. Contribuindo com a sustentabilidade socioambiental e cumprindo o que preconiza a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados. Consequentemente, conquistando a certificação ISO 14001 (certificação de qualidade em sistema de gestão ambiental).

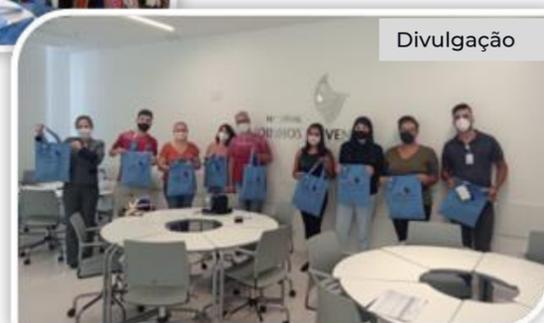
Em 1 ano, o objetivo foi atingido.

Destaques

O diferencial foi realizar a triagem de 100% dos resíduos recicláveis dentro do próprio hospital, fato inédito entre os hospitais no Brasil.

Resultados

- Garantir a reciclagem de 100% do resíduo reciclável;
- Realizar o reaproveitamento de 100% dos resíduos de uniforme e enxoval (roupas de cama, toalhas);
- Contratar pessoas de regiões em estado de vulnerabilidade social;
- Promover a inclusão de pessoas com necessidades especiais e acima de 50 anos;
- Aumentar a quantidade de material que retorna como produto através da economia circular;
- Reduzir as emissões de gases de efeito estufa;
- Efetuar a compostagem de 100% das cascas dos hortifrúts gerados no pré-preparo dos alimentos;
- Fazer o plantio de árvores frutíferas nativas em centros sociais em regiões em estado de vulnerabilidade social;
- Organizar treinamentos de conscientização ambiental para colaboradores na estufa agrícola.





GOVERNANÇA CORPORATIVA



Entrega de resultado de exames 100% automatizado: Case Hermes Pardini

Empresa: Take Blip | Belo Horizonte - MG

Executivo responsável: Tathiana Rohlfis | Gerente Corporativa de Relacionamento com Cliente

Início: 01/01/2019

Status: Concluído

Investimento: R\$ 50.000,00

Site: <https://www.take.net/>

Resumo

O Grupo Hermes Pardini é detentor de diversos laboratórios de medicina diagnóstica e preventiva nos estados de Minas Gerais e São Paulo. Com o alto número de contatos diários como desafio, e seguindo uma diretriz de excelência em atendimento, foi identificada a necessidade de explorar novas frentes para falar com clientes.

Pensando nisso, começou-se um processo de desenvolvimento de serviços e atendimento automatizados para os pacientes dentro do Whatsapp. Uma das primeiras entregas concretas, foi a skill de entrega de resultados de exames 100% automatizados. O paciente escolhe receber os seus resultados sem a intervenção de uma interação humana, conseguindo buscar exames passados e exames novos. O envio é feito no formato PDF ao paciente e ele pode consultar quantas vezes desejar.

A integração foi realizada com o sistema interno do cliente, onde no momento em que o paciente realiza o exame no laboratório físico, ele recebe um código de acesso e senha que permitem com que ele “logue” dentro do WhatsApp para receber as suas informações de forma segura e confiável. Esse mesmo código e senha são utilizados para acesso ao site do Hermes Pardini, ou seja, a integração visa o intermédio e centralização entre as informações e cadastro do paciente.

Além das funções automatizadas, o contato inteligente ainda integra atendimento humano, que é acionado em situações mais complexas. Por meio da solução, cada agente pode atender cerca de 8 clientes ao mesmo tempo via Blip Desk, nossa ferramenta para atendimento humano.

Ponto de Partida

As oportunidades que deram origem a essa atuação foram a de transformação digital e redução em custos operacionais, considerando que o Grupo Pardini é uma grande rede de laboratórios e entrega de resultados de exame é uma atuação core da sua prestação de serviço. Além disso, a necessidade de trazer agilidade e eficiência no atendimento também se fez presente à medida que consegue aproximar a marca dos seus usuários e trazer escala para sua atuação.

Objetivos

Além do objetivo principal de solucionar gargalos no atendimento e trazer inovação, otimizar a comunicação e também fazer presença em um canal popular, eram pontos importantes para o Hermes Pardini. Com ajuda da plataforma Take Blip, o contato oficial do grupo passou a oferecer atendimento automatizado e a realizar agendamentos, cancelamentos e entrega de resultados de exames com muito mais rapidez e eficiência.

Desafios

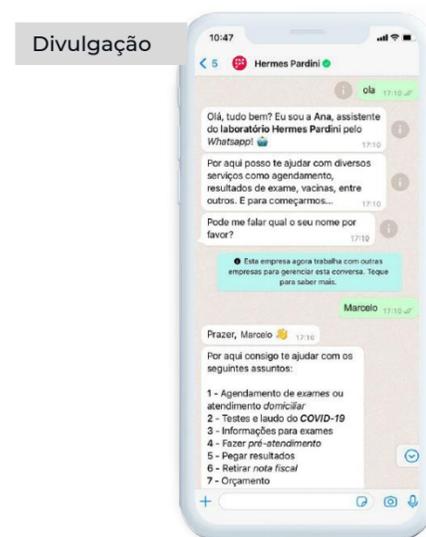
Como em todas instituições de saúde, a digitalização e acesso à tecnologia da informação em alguns momentos, pode se apresentar como um desafio. Ter um ambiente que possibilita interoperabilidade é de com certeza um dos principais objetivos de uma Instituição. Considerando isto, os desafios estavam mais ligados a conseguir equalizar as demandas do negócio com as possibilidades técnicas, fato que foi possível de ser atingido no caso do Grupo Pardini.

Destaques

O fato de termos uma entrega de resultado de exames rápida, prática, segura e que não depende de atendimento humano para executar, já se torna inovador por si só. Além disso, o chatbot do Hermes Pardini assim que iniciado já contava com a proposta dessa skill e não demorou muito para que fosse colocado em produção.

Resultados

Em poucos meses de implementação, as mudanças já eram perceptíveis. Mais de 5 mil resultados de exames foram entregues de forma automatizada via WhatsApp. O grupo teve mais de 2 milhões de mensagens trocadas com seus mais de 40 mil clientes atendidos. A eficiência operacional da equipe de atendentes aumentou em 30%, ultrapassando a marca de 50 mil atendimentos humanos via Blip Desk.



"Esse prêmio representa o resultado de um trabalho colaborativo entre o negócio e tecnologia onde juntos entendemos a necessidade do cliente e trabalhamos na evolução contínua dos nossos serviços para oferecer uma melhor experiência e autonomia aos nossos clientes."

Tathiana Rohlfis, Gerente corporativa de relacionamento com o cliente – Grupo Pardini



**A.C. Camargo
Cancer Center**

Especializado em Vida

HSP - Implementação do Painel do Centro de Referência

Empresa: A.C. Camargo Cancer Center | São Paulo- SP

Executivo responsável: Graziela Ferreira Escobar | Gerente de Plano Estratégico

Início: 01/10/2021 **Conclusão:** 30/04/2023

Status: Em andamento

Investimento: -

Site: <https://www.accamargo.org.br/>

Resumo

A iniciativa se trata do desenvolvimento de Indicadores específicos por tipo de patologia diagnóstica de cada tipo de câncer, incluindo a localização do tumor (topografia) e o tipo (morfologia). Foram criados 20 indicadores específicos, direcionados pelo preenchimento do CID. Ter esses indicadores específicos no Centro de Referência permite maior prontidão e assertividade na tomada de decisão pelo corpo clínico, o que permite o início ágil do tratamento de tumores, elevando a sobrevida e a chance de cura dos pacientes.

Com os indicadores, foi criado um painel com informações específicas separadas para cada tipo de patologia oncológica. O painel possibilita encurtar o tempo e aumentar a eficiência entre o diagnóstico e o início do tratamento, provê informações que auxiliam a tomada de decisão, referenciando informações específicas por tipo de patologia tumoral (centro de referência), traz maior qualidade e segurança assistencial e eficiência operacional. Não foram despendidos valores financeiros para o projeto. Foram utilizados recursos já existentes na instituição, somado ao Capital Intelectual Humano (equipe de navegação, cientistas de dados, corpo clínico e equipe de desenvolvimento de indicadores).

O Projeto seguiu as seguintes etapas:

1. Mineração de dados;
2. Identificação do campo de identificação do CID (explicar melhor);
3. Treinamento do corpo clínico sobre o correto preenchimento do CID;
4. Construção da ferramenta de automatização de indicadores;
5. Cruzamento de bases para alocação do CID para os 20 indicadores desenvolvidos.

Pontos de partida

O início ágil do tratamento de tumores agressivos aumenta a sobrevida e a chance de cura. No entanto, havia falta de informação que referenciasse indicadores específicos de acordo com as patologias dos diversos tipos de tumores. De acordo com os indicadores internos, o tempo médio de início de tratamento para tumores cutâneos é de cerca de 16 dias e para tumor de pulmão de 40 dias. A criação de um painel que apresentasse separadamente informações específicas de cada tipo de tumor permitiu nortear e orientar os executivos/gestores e líderes médicos na tomada de decisão, tanto no início da jornada quanto no funil de captação, eficiência entre a etapa de diagnóstico e início de tratamento.

Objetivos

O objetivo principal é promover maior agilidade e efetividade, encurtando o tempo entre o diagnóstico e o início do tratamento e auxiliar a tomada de decisão de líderes/gestores e corpo clínico.

Como objetivos futuros, busca-se evoluir para indicadores de desfechos, custo efetividade por centros de referências (tipos de tumores) e outros.

A primeira fase do projeto teve duração de 6 meses e foi estruturante, onde buscou-se definir volume, tempo e indicadores de qualidade. A próxima fase tem previsão de duração de 1 ano e têm como premissa traçar novos indicadores, como de desfechos clínicos e custo-efetividade por centros de referência.

Desafios

O cruzamento correto das bases de dados entre CID para referenciar os indicadores específicos desenvolvidos; treinamento da equipe para preenchimento do CID; parametrizar novos indicadores de qualidade e eficiência.

Destaques

O desenvolvimento dos indicadores permitiu o A.C. Camargo Cancer Center se tornar o único Centro de Referência no Brasil que possui Indicadores Específicos disponíveis por tipo de tumor para a tomada de decisão em tempo real.

Resultados

Além de ter alcançado os objetivos principais do projeto, agilizando o início do tratamento de pacientes oncológicos e melhorando a tomada de decisão do corpo clínico, o projeto culminou em diversas ações táticas para necessidades específicas e projetos estratégicos para o ciclo 2022-2025. A partir da iniciativa, surgiram novas soluções para otimizar o fluxo e a jornada do paciente.





Implantação do DRG no escritório de valor em um hospital oncológico: Um relato de experiência

Empresa: Hospital Erasto Gaertner | Curitiba - PR

Executivo responsável: Fernanda Souza | Gerência do escritório de valor

Início: 01/01/2019 **Conclusão:** 01/10/2021

Status: Em andamento

Investimento: R\$ 36.450,00

Site: <https://www.erastogaertner.com.br/>

Resumo

Aprimorar o modelo assistencial e remuneratório é fundamental para oferecer um atendimento de mais qualidade aos pacientes. É para isso que foi implantada a metodologia DRG, para melhor modelo de governança clínica e entrega de valor ao paciente.

Pontos de partida

Por ser uma instituição filantrópica, a prática do uso do consumo racional dos recursos e para sustentabilidade foi um dos pontos de partida do projeto.

Objetivos

O objetivo da instituição visa o reconhecimento como referência na entrega de valor em oncologia, desenvolvendo uma visão de todo o ecossistema e habilidade em organizar os processos e integrar dados para a obtenção ágil de informações com vistas a planejamento, controle, gerência e decisão, viabilizando uma remuneração por performance, além da redução nas readmissões dos pacientes nos últimos 30 dias e na média de permanência do paciente e condições adquiridas.

Desafios

Entre os desafios, destacam-se o engajamento das equipes e implantar a metodologia como o primeiro câncer center no Brasil.

Além disso, imprevistos como manter o projeto com o mesmo andamento durante a pandemia, com o cenário de exaustão do colaborador, turn over alto e sobrecarga de trabalho foram marcantes. Porém, o time envolvido conseguiu reestruturar a equipe para o escritório de valor, incluindo os serviços da Qualidade, Núcleo de Segurança do Paciente, DRG e medicina hospitalar.

Destaques

Utilizar a metodologia para a gestão do cuidado, utilizando a inteligência artificial e aplicação da metodologia Lean automático, para redução dos desperdícios processuais.

Resultados

Observou-se uma remodelagem de processo e implementações de protocolos clínicos. Houve um reconhecimento a nível nacional no primeiro ano de implantação, sendo reconhecido pelas instituições hospitalares. O projeto para a implantação DRG expandiu tornando-se projeto de governança clínica, atuando em 7 frentes de trabalho, para redução nos 4 alvos assistenciais, para melhor utilização do recurso e qualidade assistencial.

Reprodução





Sistematização do processo de agendamento de doação de sangue: evitando aglomerações em tempos de pandemia e controlando o estoque

Empresa: Hemocentro Transfusão | Suzano - SP
Executivo responsável: Verena Isabelle | Controller
Início: 01/02/2020 **Conclusão:** 01/02/2022
Status: Concluído
Investimento: Sem custos.
Site: <http://www.transfusao.srv.br/>

Resumo

O Brasil contava, até 2020, com 32 hemocentros e cerca de 500 serviços de hemoterapia para coleta, recebimento e armazenamento de sangue e respectivos hemocomponentes, cujo consumo é diário, contínuo e vital para a saúde da população. Existem no país cerca de 3,3 milhões de pessoas doadoras de sangue, e isso significa que apenas 16 em cada mil pessoas doam sangue regularmente. Segundo dados do Ministério da Saúde, em 2019 foram coletadas menos bolsas de sangue do que em 2016, mesmo com um aumento na quantidade de transfusões realizadas. Embora seja feito um constante trabalho para aumentar esse índice, atualmente 1,6% da população brasileira é doadora constante – ainda assim, acima do 1% determinado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como nível seguro para os estoques.

Ponto de partida

O estudo foi motivado pelo interesse de compreender a situação organizacional do Hemocentro e levantar o volume de reclamações de doadores por esperarem em fila para conseguirem doar sangue, contribuindo para a manutenção de estoque da empresa.

Objetivos

O objetivo desta pesquisa foi demonstrar a eficiência operacional e a satisfação do doador após a adoção de um melhor fluxo de acolhimento e atendimento dos doadores do hemocentro, com uma proposta de agendamento da coleta de sangue para dias e horários específicos, conforme a necessidade do estoque de bolsas de sangue, a fim de otimizar os processos de coleta e evitar aglomerações nas unidades em período pandêmico.

Desafios

Inicialmente observando uma série histórica recente da forma do recrutamento de doadores, coleta de sangue e colaboradores, a pesquisadora recebeu uma grande quantidade de reclamações por parte dos doadores devido ao tempo de espera para poderem executar a doação, além de outras queixas. Com isso, percebeu o panorama do processo de coleta de sangue do Hemocentro, entendendo que, com a obtenção de informações precisas por meio da observação dos processos e da análise de toda a situação, algo deveria ser melhorado em prol das partes envolvidas, contemplando tanto a satisfação dos doadores quanto a dos colaboradores da empresa.

Destaques

A partir dos achados nesse processo observacional, foi estudada e proposta uma mudança no modelo de atendimento, incluindo o agendamento dos doadores por tipagem sanguínea em dias específicos da semana, a fim de otimizar o processo e organizar os horários e o número diário de coletas de sangue. Essa ação só foi possível pelo elevado número de doadores de repetição cadastrados no sistema do Hemocentro, demonstrando fidelização desses parceiros.

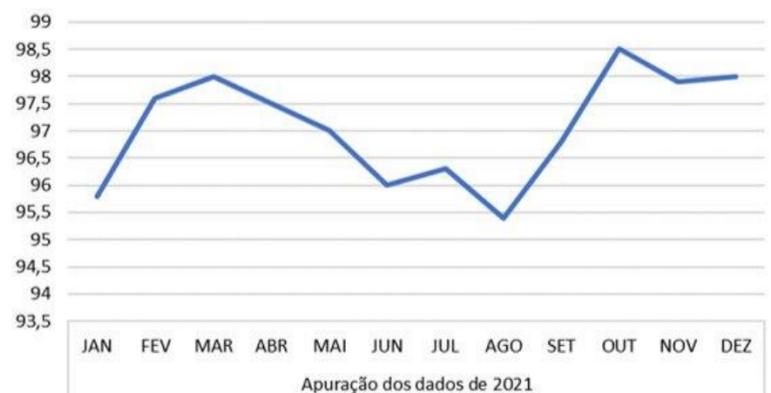
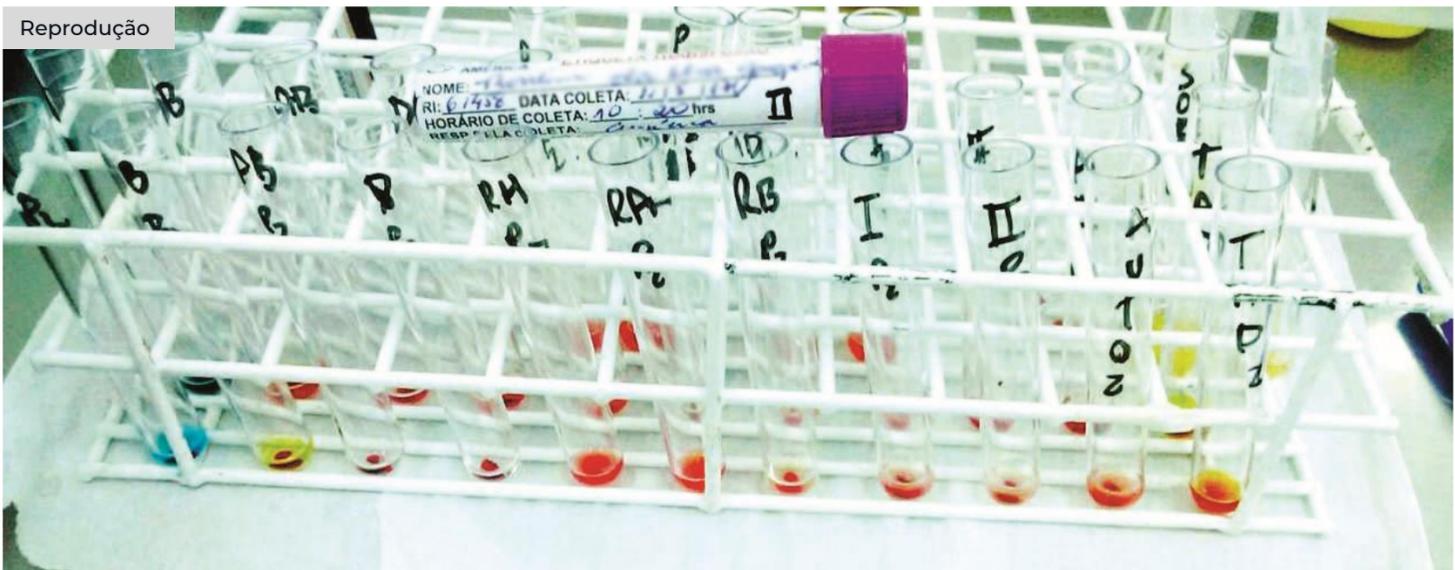


Gráfico 1 – Porcentagem de doadores satisfeitos com a organização do serviço por meio de agendamento no período de janeiro a dezembro de 2021.

Resultados

Este trabalho de pesquisa propôs uma investigação – integrando todas as áreas envolvidas no processo: recepção, recrutamento, coleta, laboratório/fracionamento e controladoria/financeiro – sobre a possibilidade de implantar um processo de agendamento dos doadores para dias e horários específicos, a fim de que eles se sentissem mais bem acolhidos e satisfeitos com a qualidade e rapidez no atendimento, bem como para o controle diário de estoque, otimizando e tornando mais eficiente a gestão de um insumo tão precioso.

Reprodução





Polo da Saúde de Londrina

Empresas: Sebrae Paraná | Salus | ALIS | Londrina - PR
Executivo responsável: Liciane Pedroso | Consultora do Sebrae
Início: 21/06/2018 **Conclusão:** 31/12/2022
Status: Em andamento
Investimento: R\$ 350.000,00/ano
Site: <https://www.sebraepr.com.br/>

Resumo

Desde 2018, Londrina vem desenvolvendo um planejamento estratégico com foco em inovação, com o apoio de lideranças e grandes players locais e nacionais, constituído como um ecossistema de inovação da saúde. Para realizar ações efetivas no ecossistema da saúde, a cidade de Londrina conta com lideranças atuantes, que agregam os setores como serviços e produtos da saúde, visando melhorias para todos os ativos da cadeia da saúde de Londrina. O Grupo Saúde Londrina União Setorial - SALUS, é a governança do setor, que reúne empresas, instituições de ensino superior, entidades, poder público e hospitais públicos e privados, para discutir pautas e estratégias importantes para a melhoria do ambiente para toda a cadeia da saúde. O grupo surgiu em 2009 e é o propulsor do projeto Polo da Saúde de Londrina. Em 2017, surge o Arranjo Londrinense das Indústrias da Saúde - ALIS, liderança do setor industrial que reúne indústrias da saúde e de setores sinérgicos, que vendem para a área da saúde, a fim de discutir pautas específicas da área industrial - de regulações a tendências globais, o que vem gerando novas oportunidades para diferentes empresas de Londrina e Região.

Pontos de partida

Diante de um cenário de busca constante por inovação, o setor da saúde foi apontado como um dos cinco setores estratégicos para o desenvolvimento da inovação em Londrina. Anualmente, os estabelecimentos de serviços de saúde faturam R\$1,9 bilhões, conforme os dados da Secretaria Municipal da Fazenda (2016-2017). O “turismo da saúde” é um dos grandes ativos na cidade, se classificando como um dos principais tipos de turismo que hoje movimentam a economia de Londrina. Saúde é um setor que empregou, em 2017, de forma direta, aproximadamente 10,4 mil trabalhadores, de acordo com dados da RAIS (2018), sendo responsável pela geração de R\$1,47 bilhão de valor bruto de produção estimado. Além disso, a cada R\$1 milhão em vendas do setor de serviços da Saúde, são gerados aproximadamente R\$200 mil de impacto sobre a produção de outros setores dentro do município de Londrina e cerca de R\$240 mil em outros municípios. Devido a toda essa estrutura que o município apresenta, houve a necessidade de desenvolver um projeto especializado no setor da saúde, com duas governanças atuantes em prol da inovação.

Objetivos

Ser um polo de referência nacional no provimento de soluções em produtos e serviços para a área da saúde através da integração da cadeia de valor e da excelência em pesquisa, desenvolvimento e inovação até 2027.

Estratégias

- 1- Estreitar o relacionamento entre instituições de ensino superior e mercado
- 2 - Ampliar a formação de profissionais de nível técnico
- 3 - Reter talentos locais
- 4 - Convergir P&D e mercado
- 5 - Adequar a infraestrutura tecnológica e de serviços do setor da saúde de Londrina
- 6 - Estimular o desenvolvimento colaborativo
- 7 - Facilitar o acesso a recursos financeiros
- 8 - Ampliar oportunidades de captação de recursos em Londrina
- 9 - Fortalecer a representatividade política e de comunicação
- 10 - Criar uma forte cultura de empreendedorismo e inovação e promover a competitividade
- 11 - Ampliar a interação junto aos mecanismos, ambientes e iniciativas do Ecossistema de 12 - Inovação
- 13 - Formalizar e fortalecer a representatividade do setor
- 14 - Tornar o Polo referência nacional em Saúde
- 15 - Desenvolver espaços para consolidação e atração de grandes players

Destaques

A realização de eventos de aproximação entre os principais atores: Hospitais, universidades, pesquisadores, indústrias e startups. O objetivo é que empresas entendam as necessidades dos hospitais, para que os pesquisadores e universidades desenvolvam soluções de acordo com a necessidade e a indústria desenvolva essas soluções para o mercado, assim atendendo as demandas de problemas existentes.

Resultados

Hoje, Londrina conta com dez ambientes de inovação, que recebem startups em ciclos de pré-aceleração, incubação e aceleração, para que as soluções se desenvolvam e sejam validadas e aprimoradas, para então ingressar no mercado e crescer como negócios. Um destes espaços é o Hub de Inovação em Saúde da Irmandade Santa Casa de Londrina - ISCAL, criado em 2019 para abrigar startups do setor da saúde, o primeiro hub exclusivo do setor na cidade. Também são promovidos eventos como hackathons e outros eventos de conteúdo para quem quer inovar no setor da saúde.

Sempre visionária, Londrina volta seu olhar para o futuro também na área da saúde. As empresas e indústrias do setor se qualificam constantemente e partem em busca da inovação para se renovar. Com uma governança sólida, o Polo da Saúde de Londrina também se diferencia pela união de empresas e entidades, trabalhando por um ambiente favorável para o desenvolvimento sustentável do setor, com políticas públicas e ações em prol de toda a cadeia da saúde.

As inovações científicas, tecnológicas e em técnicas e procedimentos também são um diferencial, que fazem com que a saúde de Londrina se mantenha no caminho do pioneirismo, das descobertas, da integração com o meio acadêmico e da inovação constante, sendo reconhecida nacional e internacionalmente pela estrutura e excelência alcançadas.





**TECNOLOGIA
DA
INFORMAÇÃO**



ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Projeções COVID: Ocupação de Leitos e Algoritmo de Early Warning

Empresa: Hospital Israelita Albert Einstein | São Paulo - SP
Executivo responsável: Caio Querino Gabaldi | Analista de Dados
Início: 25/01/2019 **Conclusão:** 25/05/2022
Status: Concluído
Investimento: Projeto executado sem investimento extra.
Site: <https://www.einstein.br/>

Resumo

A iniciativa propôs a aplicação de métodos estatísticos preditivos para a estimar com menores taxa de erro:

1) O número de leitos ocupados por pacientes com COVID-19 no Hospital Israelita Albert Einstein (Unidade Morumbi), segmentados por Enfermaria e Departamento de Pacientes Graves, como ferramenta de auxílio à tomada de decisão no dimensionamento de contratações (Recursos Humanos), suprimentos (ex. Oxigênio e Medicamentos), disponibilização e conversão de espaços em leitos devidamente equipados e dedicados ao atendimento de pacientes COVID durante a pandemia.

A primeira iniciativa contou com a aplicação de métodos preditivos para estimar a permanência de pacientes em função das características de suas internações (Faixa Etária, Gênero, Utilização de dispositivos de ventilação, sinais vitais, tratamentos, etc.) e o volume de atendimentos dos CIDs U07.1 e B34.2, utilizados pela codificação do hospital para pacientes COVID, para estimar o volume de leitos ocupados;

2) Um alerta, estabelecido a partir do desenvolvimento de um algoritmo de Early Warning, levando em conta as séries históricas da positividade dos exames de COVID no hospital e o volume de atendimentos via Telemedicina, com o objetivo de antecipar novas ondas de internação no hospital;

Todas as etapas das iniciativas citadas não envolveram investimentos adicionais àqueles contidos no custo operacional/administrativo do hospital.

Pontos de partida

A previsibilidade de demanda durante a pandemia de COVID, permitindo dimensionar recursos humanos e hospitalares para garantir a qualidade do cuidado a todos os pacientes durante a pandemia.

Objetivos

Estimar o número de pacientes internados em Clínica Médico Cirúrgica e no Departamento de Pacientes graves por um intervalo de até 14 dias;
Desenvolver um alarme que antecipasse em ao menos uma semana o início de uma nova onda de aumento de internações no hospital;

Desafios

Coleta, disponibilização e tratamento dos dados em tempo hábil para viabilizar a execução do modelo da forma como foi desenhado;
Ciclos de atualização constantes visando capturar as novas "formas" de manifestação da COVID-19 e a inclusão de novas variáveis com potencial preditivo, garantindo a aderência das projeções durante as diversas fases da pandemia;"

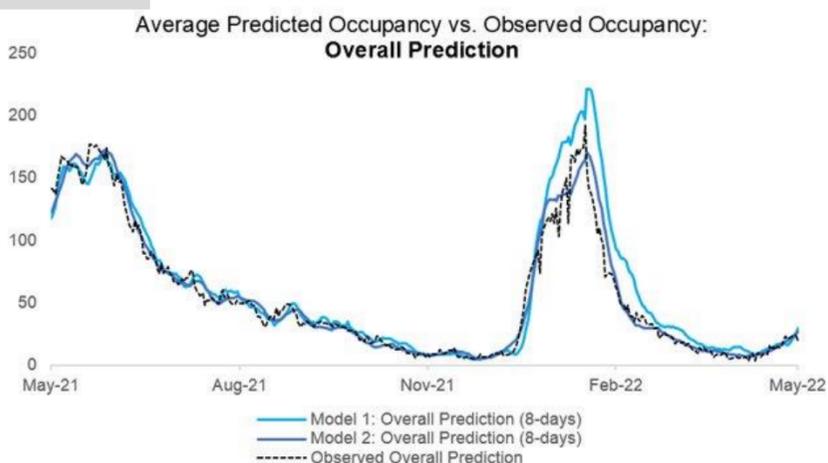
Destaques

A integração de dados de diferentes frentes da instituição (Prontuário eletrônico, telemedicina, exames, etc.) com a finalidade de dimensionar a demanda esperada no curto-prazo em um cenário pandêmico;
A aplicação de modelos estatísticos de *machine learning* (Inteligência Artificial) em aplicação *near-real-time* (próxima de tempo real), no nível do paciente, para estimar o número de leitos ocupados na instituição;"

Resultados

A entrega da projeção de 14 dias (com atualização diária com base na ocupação do hospital), segmentada por tipo de leito, para o número de leitos ocupados por pacientes COVID no Hospital Israelita Albert Einstein;
A performance do modelo foi acompanhada de forma diária e comprovou sua confiabilidade, principalmente para os primeiros sete dias projetados;
Entrega do algoritmo de Early Warning que antecipou em aproximadamente 5 dias o início da quarta onda de internações de COVID no hospital;
O suporte à tomada de decisão durante as reuniões de Crise da direção do HIAE, garantindo o apoio às decisões baseado em dados quanto à contratação de profissionais, aquisição de equipamentos e medicamentos, e adequação dos espaços hospitalares.

Divulgação



Abordagem I: resultados

Divulgação



Abordagem II: Early Warning



Central de Visitas Virtuais

Empresa: Tec Mobile HaaS | Santo André - SP
Executivo responsável: Evandro Barros | Diretor Executivo
Início: 01/05/2020 **Conclusão:** 27/09/2021
Status: Em andamento
Investimento: R\$800.000,00
Site: <https://www.tecmobile.com.br/>

Resumo

Durante a pandemia do Covid, a empresa criou a primeira Central de Visitas Virtuais do Brasil, na cidade de Santo André. Essa central era destinada a atender as pessoas que tinham parentes internados nos 3 hospitais de campanha (públicos) montados na cidade. Assim, essas pessoas podiam realizar uma chamada de vídeo por dia para seus familiares hospitalizados e, de alguma forma, romper com o sofrimento emocional do isolamento gerado pela Covid. O case utilizou um espaço no estádio municipal para criar uma recepção e um espaço com cabines individualizadas equipadas com tablets e totens com acesso a internet móvel. No interior dos 3 hospitais de campanha, foram distribuídos para o staff de Serviço Social cerca de 24 tablets. Com isso, a empresa ajudou o time de gestão dos hospitais a criar um processo para orientação dos familiares e as pessoas que tinham internet e dispositivos em casa podiam fazer essas chamadas sem se deslocarem. As pessoas que não tinham habilidade para manusear eletrônicos ou que não dispunham desses aparelhos ou internet em casa, se dirigiam até a Central onde eram acolhidas e assim podiam se conectar por vídeo com seus familiares. No total, o investimento inicial foi de cerca de R\$45 mil. A Central foi mantida entre maio de 2020 e setembro de 2021 e o investimento foi basicamente em terceirização de mão de obra, produtos de higienização, plano de dados e manutenção com custo médio de R\$49 mil/mês.

Ponto de partida

Os pacientes da Covid internados em hospitais públicos de campanha não podiam receber visitas presenciais. Isso afetava o emocional tanto dos pacientes hospitalizados, quanto dos seus familiares que apenas recebiam notícias sobre o estado de saúde de seus entes por telefone.

Objetivos

O objetivo era reduzir o sofrimento emocional desses doentes e seus familiares trazendo o conforto de, ainda que de forma digital, terem a oportunidade diária de se verem e conversarem.

Desafios

O maior desafio foi, em um curtíssimo espaço de tempo, integrar ferramentas tecnológicas existentes para chegar a um resultado. A empresa utilizou o Google Meet para fazer as chamadas de vídeo, tablets e totens e a experiência em eventos para montagem das cabines e chips de internet móvel para garantir conectividade entre a Central e os 3 hospitais de campanha que ficavam em locais distintos na cidade. Com criatividade, o case uniu soluções gratuitas e pagas para atingir um objetivo.

Destaques

A combinação de diferentes tecnologias, criatividade e uso dos recursos disponíveis para criar algo que fosse o mais barato e efetivo possível.

Resultados

O feedback dos médicos envolvidos era de que a maioria dos pacientes ficavam o restante do dia muito felizes após a sua chamada com seus familiares e eles acreditam que isso pode ter sido um fator de contribuição na recuperação. Além disso, por meio dessa iniciativa muitas famílias e pacientes tiveram a oportunidade também de se despedirem de seus entes queridos. A iniciativa foi mantida enquanto os hospitais de campanha estavam ativos na cidade. Quando os pacientes internados foram transferidos para o hospital municipal, os tablets foram doados para a administração manter esse trabalho. Ao longo do projeto, a Central recebeu mais de 12.000 pessoas.





Inteligência Artificial aplicada ao Recrutamento de Pacientes para Pesquisa Clínica

Empresa: Hospital de Amor | Curitiba - PR

Executivo responsável: Guilherme Sanchez | Gerente de Inovação

Início: 08/11/2021 **Conclusão:** 10/03/2022

Status: Concluído

Investimento: R\$ 81.758,46

Site: <https://hospitaldeamor.com.br/>

Resumo

A Pesquisa Clínica possui um papel fundamental no desenvolvimento científico e inclusão de novas drogas em protocolos de tratamento. Neste projeto, buscou-se a otimização do processo de recrutamento de pacientes para um protocolo de pesquisa clínica em câncer de próstata, acelerando a identificação de critérios de inclusão e exclusão através de prontuários eletrônicos. Para tal, foi desenvolvido um algoritmo de inteligência artificial baseado em processamento de linguagem natural (NLP) para processar as notas clínicas registradas no prontuário eletrônico. A carga inicial de treinamento do algoritmo foi de 13 mil notas clínicas de aproximadamente 1700 pacientes distintos. Os dados passaram por uma curadoria com médico e cientista de dados com finalidade de calibração do algoritmo. O investimento total no projeto foi de R\$81.758,46.

Pontos de partida

A identificação de pacientes aptos para estudos clínicos com foco no desenvolvimento de novas drogas e protocolos é um dos maiores desafios na condução de pesquisas científicas em fase clínica. A instituição de saúde algo desta iniciativa realizou, em 12 meses, 1.015.679 atendimentos para 274.683 pacientes em diagnóstico, tratamento e reabilitação em câncer. O volume de atendimento gera um grande esforço e tempo para identificação e recrutamento de pacientes para pesquisa clínica, tornando inviável a realização do processo de forma apenas “humana”.

Objetivos

O objetivo do projeto foi aumentar o percentual de pacientes recrutados para um estudo clínico de câncer de próstata. O tempo inicialmente previsto foi de 4 meses para identificação do estudo-alvo, parametrização do algoritmo e validação do mesmo com dados reais de pacientes.

Desafios

Dois principais desafios foram relevantes durante a execução do projeto: (1) ausência de dados estruturados e organizados para utilização em pesquisa; (2) Falta de padronização no preenchimento das notas e evoluções clínicas dos pacientes.

Destaques

A utilização de processamento de linguagem natural trouxe maior eficiência e agilidade na identificação dos pacientes que se enquadrassem nos critérios de inclusão previstos no protocolo. Na área da saúde, ainda grande parte dos dados encontram-se não estruturados em formato de texto livre, fazendo com que o uso de processamento de linguagem natural seja um relevante fator inovador para realização deste projeto.

Resultados

Através do algoritmo treinado com 13.000 notas clínicas de 1700 pacientes, foi possível ampliar em 130% a capacidade de identificação e recrutamento de pacientes para o protocolo de um estudo clínico de câncer de próstata alvo deste estudo. Anteriormente ao estudo, sem o uso do algoritmo de inteligência artificial, entre as notas clínicas selecionadas, foi possível identificar 26 pacientes elegíveis ao estudo clínico. Com o uso do algoritmo parametrizado, foi possível identificar 34 pacientes elegíveis ao mesmo estudo, mostrando o aumento em 130% da capacidade de recrutamento de pacientes.





Plataforma antifraudes associada a utilização de RPAs, SAS e DataRobot

Empresa: Seguros Unimed | São Paulo - SP

Executivo responsável: Alex da Rocha | Superintendente Regulação de Sinistros

Início: 20/03/2020 **Conclusão:** 21/12/2021

Status: Concluído

Investimento: R\$ 1.590.000,00

Site: <https://www.segurosunimed.com.br/>

Resumo

A mudança aplicada na Seguros Unimed foi a criação de um grupo dentro da área de Regulação de Sinistros denominada Núcleo de Prevenção de Perdas (NPP) composto por pessoas advindas de 4 coordenações. A seleção das pessoas para compor o grupo foi realizada utilizando a metodologia DISC, com perfis profissionais de executor, comunicador, planejador e analista, esse grupo de controle foi formado em abril de 2020.

A Governança do Projeto foi planejada e executada entre os anos de 2020 e 2021, por meio dos seguintes passos: Planejamento; Diagnóstico Operacional; Criação do Núcleo de Prevenção de Perdas; Desenvolvimento das Regras e Algoritmos; Criação de Mecanismos de Monitoramento; Entrega e encerramento do Projeto; Implantação Operacional do Processo da nova área.

Ponto de Partida

Devido ao aumento de fraudes e desperdícios no mercado de saúde e no mercado segurador nacional e internacional, tornou-se essencial e diferencial de mercado e de saúde financeira do negócio o controle da sinistralidade dos produtos comercializados. A mitigação de riscos aliada à perda financeira, identificação de gargalos processuais e operacionais, travas sistêmicas e imagem e integridade da empresa justificaram a criação e estruturação do Núcleo de Prevenção de Perdas bem como a contratação de recursos especializados para suporte e desenvolvimento do cenário proposto.

Objetivos

- Estruturar o Núcleo de Prevenção e Perdas para mensuração de dados e desvios nos processos;
- Adotar práticas preventivas de controle e monitoramento da sinistralidade;
- Reduzir custos operacionais, administrativos e financeiros;
- Otimizar e automatizar processos, trazendo maior produtividade para a área;
- Elaborar plano de comunicação que apoia o uso consciente do seguro saúde;
- Desenvolver algoritmos Machine Learning e Inteligência Artificial para análise preditiva e tomada de decisão na Regulação de Sinistros.

Desafios

O projeto necessitou passar por uma revisão quanto ao escopo referente às regras do SAS Fraud e houve impacto devido à atrasos da área de Infraestrutura na disponibilização dos ambientes e servidores do projeto, também houve um desafio em relação ao desenvolvimento do painel de High Users devido a lentidão na plataforma escolhida.

Destaques

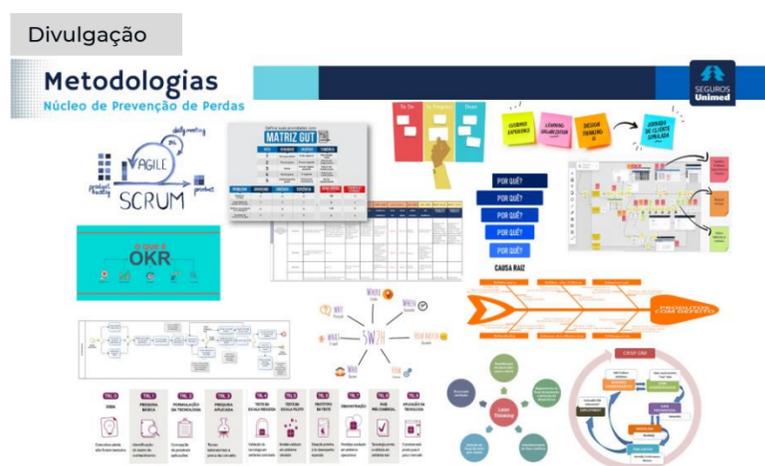
Pensando nos desafios da Saúde Suplementar no país, o projeto foi inovador por trazer a utilização de novas práticas em regulação de sinistros com novas metodologias de trabalho e novas ferramentas tecnológicas que propiciaram a Seguros Unimed melhores resultados de sinistralidade.

Resultados

Resultados econômicos:

1. Custo evitado em 2020: R\$ 2.984.599 MM
2. Custo evitado em 2021: R\$ 6.381.000 MM
3. 18 Robôs entregues: Retorno de 650 Mil (1º ano)

- SAS Fraude: Criação do framework e desenvolvimento de 20 regras para prevenção de perdas;
- Desenvolvimento e parametrização de regras NPP Seguros Unimed no SAS Fraud;
- Implantação de RPA para “Garantia funeral e morte”;
- Implantação de RPA para “Consultas Intercâmbio” (Sistema Unimed);
- RPA - Pacote de Melhorias Reembolso Saúde;
- Implantação de RPA para “Recursos de Glosa”;
- Criação de Painéis “High Users SUSEP Vida” e “High Criação de Painel para Acompanhamento SAS Fraud, via - Qlik Sense.
- Implantação do processo de Sindicância: perícia em casos anômalos e identificação de fraude;
- Comunicação: uso consciente do seguro e disparo periódico das ações (vídeo, portais, App)
- Implantação de Consultoria Técnica/Médica: protocolos de análise e regras, descrição e sumarização de dados versus eventos médicos;
- Implantação de Indicadores: Kpi’s para medir e iniciativas e monitoramento;
- Implantação de automação de Processos: retorno operacional;
- Mapeamento dos processos do NPP: mapear processo e fluxos do núcleo.



Plataforma de Compra de Medicamentos via Prescrição Digital

Memed

Empresas: Memed | São Paulo - SP
Executivo responsável: Diego Caçado | Head de Produto e Tecnologia
Início: 01/10/2021 **Conclusão:** 02/09/2022
Status: Em andamento
Investimento: R\$ 7M em 2021
Site: <https://memed.com.br/>

Resumo

A empresa desenvolveu uma experiência com menor fricção - com o carrinho de compras sendo montado a partir da prescrição, sem necessidade de busca ou navegação em sites externos, e totalmente integrado com plataforma de dispensação (para medicamentos com retenção de prescrição médica). Para montar esse carrinho, vinculou-se o medicamento prescrito pelo médico ao estoque de mais de dez players do varejo farmacêutico. O paciente, então, faz a escolha com base em critérios como preço, frete e familiaridade com a farmácia. O pagamento é gerido pela Memed, que intermedia a transação para garantir a melhor experiência para o paciente e acompanha a entrega feita pela farmácia para garantir a entrega rápida e assertiva dos medicamentos.

A empresa trabalha para garantir que a dispensação e venda de medicamentos seja realizada apenas por estabelecimentos farmacêuticos, sem o risco de repasse de medicamentos irregulares, seguindo as normas da ANVISA para suporte ao paciente com acesso ao farmacêutico durante toda a jornada de compras. Garantimos que toda a cadeia com as autorizações regulatórias, disponibilizamos de AFE própria e RT farmacêutico.

Além dessa plataforma acoplada à prescrição digital, o projeto teve um spin-off, que é o marketplace aberto, replicando a experiência do paciente no varejo farmacêutico. Neste modelo, o catálogo completo de parceiros da Memed fica disponível para busca e compra, seguindo a mesma conveniência e benefícios da compra atrelada à prescrição.

Ponto de partida

A Memed hoje é a líder absoluta em prescrições digitais no Brasil, com 4 milhões de prescrições mensais. Em entrevista com pacientes, a taxa de satisfação com a plataforma de prescrição com NPS de 82 em 2021. Ao serem perguntados sobre como a Memed poderia melhorar, 76% dos pacientes apontaram a vontade de comprar medicamentos pela Memed e agilizar a compra de medicamentos.

Analisando mais a fundo a compra de medicamentos em si, 80% dos pacientes pagam por medicamentos do próprio bolso, sendo que 48% dos custos em saúde de uma família é direcionada para comprar medicamentos. Os medicamentos, por sua vez, têm uma variação média de preços entre farmácias na ordem de 400%.

Isso aponta para a necessidade de ajudar os pacientes na busca de medicamentos em escala, dando opções que possam suprir as necessidades do paciente, em especial no que diz respeito ao preço de medicamentos.

Por fim, a jornada do paciente da Memed é essencialmente digital, ainda mais considerando a adesão à telemedicina (que cresceu vertiginosamente na pandemia). Nesse cenário, havia uma ruptura clara da jornada na compra dos medicamentos, que em geral se resumia na ida a uma farmácia física. Isso também surgiu como um motivo pelo qual a Memed decidiu investir na solução de compra de medicamentos via prescrição.

Objetivos

A proposta é alcançar 100 mil pessoas aderindo ao tratamento com medicamentos comprados pela Memed, gerando uma receita de R\$12 milhões/ano.

Desafios

Há grande complexidade em pegar um medicamento escrito em uma prescrição por um profissional de saúde durante uma consulta médica e vincular esse medicamento com um produto no estoque de mais de 10 parceiros do varejo farmacêutico, intermediando o processo de compra do medicamento até a entrega do item nas mãos do paciente. Fazer isso de forma simples e agradável para o paciente foi ainda mais complexo.

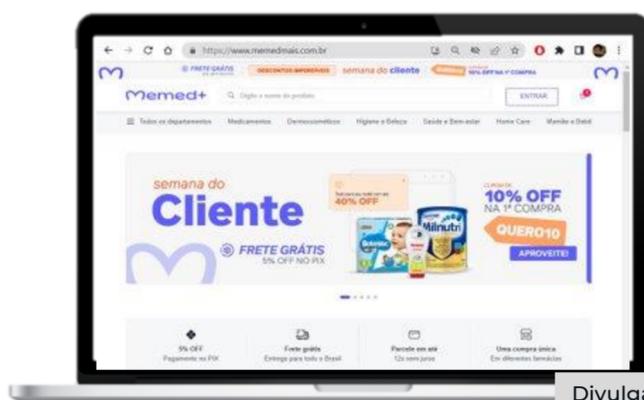
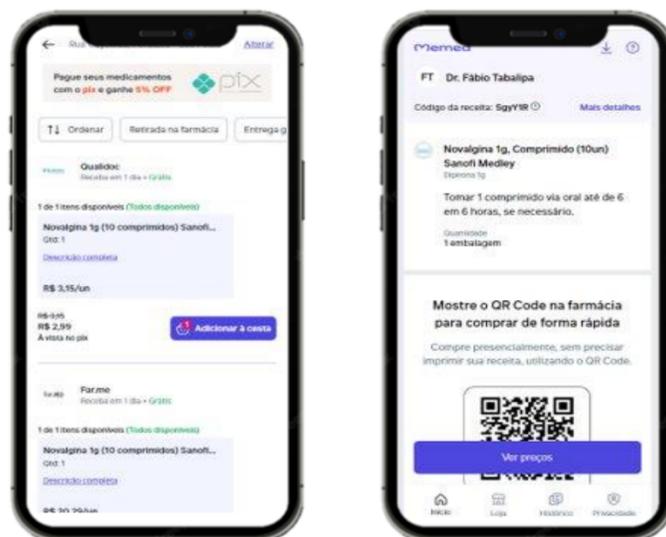
Destaques

O projeto tem possibilidade de mudar a forma como o paciente realiza adesão ao tratamento medicamentoso, digitalizando essa jornada que hoje ainda é predominantemente offline, com o paciente indo fisicamente à farmácia. Da mesma forma que iFood e Rappi digitalizaram parte da alimentação no Brasil, o projeto tem como potencial de longo prazo digitalizar a jornada do paciente pós-consulta médica.

Resultados

Os objetivos iniciais do produto foram atingidos e excedidos. Em 3 meses da plataforma em produção, a Memed já alcançou R\$ 300 mil de GMV e continua crescendo. Além disso, começamos com a expectativa de colocar no ar uma plataforma de compra conectada com a prescrição digital, mas em cerca de 6 meses de projeto conseguimos colocar no ar também o marketplace aberto.

Divulgação



Divulgação

FACILITIES





Limpeza Sob Demanda e Monitoramento de Facilities e Manutenção Hospitalar por Tecnologias IoT e IA

Empresa: EVOLV | Campinas - SP
Executivo responsável: Leandro Reis Simões | CEO
Início: 21/03/2022 **Conclusão:** 21/03/2025
Status: Em andamento
Investimento: R\$600.000,00
Site: <https://evolvtec.com.br/>

Resumo

Novas tecnologias como Internet das Coisas (IoT), Redes Privadas e Inteligência Artificial irão transformar e evoluir intensamente várias indústrias, negócios e serviços. Com as soluções implantadas neste Hospital de Manaus, a empresa aumentou a eficiência operacional, obtendo valor com o uso intensivo de IoT e algoritmos eficientes e inteligentes. Essas soluções viabilizam mudar e otimizar os processos operacionais, trazendo mais celeridade e assertividade em vários pontos críticos de diferentes tipos de operações e serviços.

Desafios

Implantação segura e robusta, criando uma Rede Privada de IoT no Hospital, sem tráfegar nenhum dado nas redes próprias do cliente. Os prazos de implantação também eram desafiadores.

Resultados

Monitoramento em tempo real de processos e equipamentos críticos do hospital, resultando no aumento da eficiência e disponibilidade hospitalar. Melhoria dos processos de limpeza, com o envio da equipe sob demanda para os banheiros.

“A EVOLV surgiu com o objetivo de revolucionar os processos tradicionais de mercado, que muitas vezes acarretam no desperdício de tempo, dinheiro e qualidade. Através da união entre as mais atualizadas tecnologias de IoT e IA, nós oferecemos uma integração real para empresas de todos os tamanhos e segmentos, conseguindo proporcionar um amadurecimento organizacional relevante que garante a satisfação dos usuários. Quando falamos de soluções hospitalares esse impacto é ainda mais importante. Por meio do case inscrito na premiação, nós conseguimos ajudar na gestão mais eficiente por parte dos hospitais, proporcionando ainda mais conforto e segurança aos pacientes.”

Leandro Simões, CEO e Co-fundador da EVOLV

“Não temos mais o risco de encontrar ambientes sujos ou com falta de itens essenciais, como papel higiênico e sabonete, porque há o registro do uso dos banheiros pelo público. Assim que o sistema dispara o alerta para o Centro de Controle Operacional (CCO), é lançada a ordem de serviço para os times da área. A tecnologia permite mais agilidade, produtividade, qualidade e diminuição de custos.”

Leonardo Marques, gerente de operações e manutenção da Opy Health no HDA.





Estudo de impressão 3D no reparo de equipamentos médicos

Empresa: Hospital Sírio-Libanês | São Paulo - SP
Executivo responsável: Hiran Dalvi Silveira | Engenharia Clínica
Início: 15/02/2022 **Conclusão:** 30/03/2022
Status: Concluído
Investimento: R\$60,00 (matéria-prima)
Site: <https://hospitalsiriolibanes.org.br/>

Resumo

O projeto consiste no estudo de confecção de peças para equipamentos médicos através de manufatura aditiva utilizando impressão 3D. Na etapa de planejamento, é feita a análise da possibilidade de impressão e de riscos que a mesma pode oferecer ao paciente, não tendo custo. A fase de design consiste na prototipagem da peça, onde o modelo foi adquirido através de uma tomografia de uma peça em boas condições e posteriormente tratada via softwares de modelagem, por fim é realizada uma análise dos parâmetros de impressão focando em maximizar aspectos como resistência, acabamento, tensão etc; dessa etapa o custo aproximado é o ticket médio de um exame de tomografia na instituição, cerca de R\$800. Para a fase de implementação, foi feita a impressão do modelo, com custo médio de R\$60,00 considerando as perdas durante o processo. Posteriormente esta peça foi submetida a testes simulando as condições de uso, a partir dos quais foi possível constatar a resistência mecânica e qualidade da peça. Por fim, após a aprovação nos testes a peça é liberada ao setor para uso da equipe assistencial e feito um acompanhamento de utilização.

Ponto de Partida

O projeto surge a partir da indisponibilidade no fornecimento de peças pelo fabricante para manutenção de equipamentos médicos após a descontinuidade da tecnologia. Tal situação gera problemas para a instituição como a impossibilidade na prestação de cuidados em saúde pela falta equipamento, além do desprendimento de recurso financeiro não previsto em orçamento de CAPEX, afetando a assertividade do planejamento financeiro da instituição.

Objetivos

O objetivo é estudar a possibilidade de uso de impressão 3D para confecção de peças para reparo de equipamentos médicos como alternativa à falta de disponibilidade no mercado.

Desafios

Os desafios são diferentes em cada etapa do processo, o primeiro é a análise da peça e a expertise para identificar se é possível ou não a confecção por impressão 3D, visando a aplicação clínica e a própria resistência mecânica do material que tem de ser analisado junto com um técnico e um usuário do equipamento; o segundo processo e desafio é a modelagem da peça, onde decide o caminho por tomografia ou manual e em seguida o pós processamento desse modelo; em seguida há a calibração da impressora e ajustes técnicos para proporcionar melhor resistência, acabamento e redução de custos; por fim, testes de resistência com o equipamento antes da liberação pro setor. Todos esses processos são analisados caso por caso.

Destaques

Apesar de aparecer em processos da indústria, a aplicação da tecnologia de impressão 3D no ramo da saúde ainda não é difundida, sendo um grande diferencial do Hospital Sírio Libanês com as demais.

Resultados

Os resultados foram extremamente positivos, foi realizada a confecção da peça e disponibilizado o equipamento para uso, atingindo o objetivo esperado. Quanto ao cronograma, no início de 30 dias foi excedido em mais 15, principalmente pela etapa de design que apresentou dificuldades maiores que o esperado no tratamento da imagem.

Divulgação



Divulgação





Transporte Aéreo não Tripulado de Amostras Biológicas (Drones)

Empresa: Grupo Hermes Pardini | Belo Horizonte - MG

Executivo responsável: Cléber Souza Miranda | Gerente Corporativo de Logística

Início: 04/01/2021 **Conclusão:** 31/12/2022

Status: Em andamento

Investimento: R\$ 550.000,00

Site: <https://hermespardini.com.br/>

Resumo

Trata-se de um Projeto de P&D sobre transporte aéreo de amostras biológicas utilizando aeronaves não tripuladas – Drones, com o objetivo de realizar transporte em áreas de difícil acesso (sobrepôr rios, braços de mar, obstáculos geográficos, matas, regiões alagadas e etc), sempre focado em três aspectos: Redução de custo operacional; Redução de tempo de transporte; Redução na emissão de poluentes (ESG).

O projeto visa levar, cada vez mais longe, o acesso à saúde para a população brasileira, seja onde for ou com os obstáculos que houverem. No DNA do Grupo Pardini temos além da Inovação e Pioneirismo a necessidade de democratizar o acesso à saúde de qualidade a nossos parceiros e pacientes.

Pontos de partida

Atendimento a pacientes onde quer que eles estejam, incluindo regiões de difícil acesso, com obstáculos naturais ou isolamentos por tragédias, além de uma procura constante por inovação e pioneirismo no setor de Análises Clínicas.

Objetivos

Os objetivos já foram alcançados em nossos voos-testes. São eles: Redução de custo operacional; Redução de tempo de transporte; Redução na emissão de poluentes (ESG).

Desafios

- Falta de Legislação pertinente;
- Rede 4G e 5G no Brasil;
- Acurácia dos GPS no Brasil;
- Toda a tecnologia importada (dificuldades de importação durante a pandemia, alta do dólar etc.).

Destaques

- Primeira empresa brasileira a transportar amostras biológicas por Drones;
- Aeronaves homologadas pela ANAC;
- Desenvolvimento de rotas exclusivas e homologadas pela o DECEA;
- Participação nas criações das normas específicas para transporte de mercadorias e de amostras biológicas por Drone.

Resultados

Redução no tempo de transporte das amostras biológicas: o que é muito importante em casos de urgência. Além de uma maior velocidade no transporte, deve-se pontuar a velocidade na reposição do transporte em caso de rotas com alta frequência diária, onde poderemos realizar a mesma rota utilizando apenas uma aeronave com maior frequência do que um veículo comum. Ex.: amostras biológicas para fins de diagnóstico clínico de hospitais.

Redução de custo de transporte: conforme descrito acima, a reposição ou disponibilidade de um novo transporte é mais rápida pelo drone do que pelo veículo, o que representa possível ganho em escala. Além do ganho por escala, não é necessário compra ou aluguel de veículo, é utilizada energia limpa, pouca manutenção, menor risco de acidentes e sinistros e etc.

Redução no impacto ambiental: as baterias dos Drones podem ser recarregadas através de energia limpa, zerando a emissão de CO² no ambiente. Um carro emite em média 0,089 kg/km de CO₂, considerando a rota com 10,8 km e sendo realizada 1,35 vezes por hora (exemplo de uma rota testada e comparada entre um veículo e um Drone em 2021), temos uma emissão média por hora de 1,298Kg. No mês temos 160 horas de operação, com isso a emissão total de carbono pode chegar a até 207,6 Kg.





MR –Magneto BlueSealde micro resfriamento

Empresa: Hospital Santa Catarina | São Paulo - SP
Executivo responsável: Fabiana Altieri | Coordenadora de Engenharia Clínica
Início: 01/07/2021 **Conclusão:** 30/03/2022
Status: Concluído
Investimento: R\$ 6.000.000,00
Site: <https://www.segurosunimed.com.br/>

Resumo

O hélio é um gás essencial para o funcionamento dos equipamentos de exames de imagem, como a ressonância magnética, mas é um recurso que está em escassez no mundo. Pensando nisso, a Philips desenvolveu a exclusiva tecnologia BlueSeal de micro resfriamento, que requer apenas 7 litros de hélio líquido, sem necessidade de recarregá-lo durante a vida útil do produto.

Pontos de partida

Necessidades:

Eficiência com foco nos ganhos clínicos e redução de tempo de exame; Sustentabilidade: utilizar o gás hélio do meio ambiente, sem esgotá-lo.

Objetivos

Redução no tempo de execução de exames nova tecnologia de redução de tempo de exame:

Lombar: melhoria de 33%

Ombro: melhoria de 28%

Crânio: melhoria de 29%

Potencial ganho de tempo exemplificado em algumas anatomias: por paciente, por dia e por ano. Ganho de tempo por dia : 42:05 minutos, ou 21.3 pacientes a mais na agenda (Cálculos baseados nas rotinas citadas, com maior % de uso)

Possibilidade de inclusão de aproximadamente 5324 pacientes por ano na agenda.

Desafios

Manutenção e melhoria dos protocolos e melhoria no fluxo de preparo do paciente. Projeto para preparar o paciente fora da sala, aumentando a produtividade.

Resultados

Redução nos custos de instalação (eliminação do tubo quench), zero custo de reabastecimento de Hélio e redução de parada para abastecimentos.

O equipamento realiza exames em até 50% do tempo, o que evita o tempo de espera do paciente, e tem resolução espacial 60% maior, duplo gradiente, aumentando a possibilidade da utilização em oncologia, neurologia e cardiologia. As bobinas possuem maior número de detectores.

Uma mesa de exame mais ampla com uma abertura do gantry de 70 centímetros, oferecendo mais conforto, cuidado e segurança, diminui a claustrofobia.

- SAS Fraude: Criação do framework e desenvolvimento de 20 regras para prevenção de perdas;
- Desenvolvimento e parametrização de regras NPP Seguros Unimed no SAS Fraud;
- Implantação de RPA para “Garantia funeral e morte”;
- Implantação de RPA para “Consultas Intercâmbio” (Sistema Unimed);
- RPA - Pacote de Melhorias Reembolso Saúde;
- Implantação de RPA para “Recursos de Glosa”;
- Criação de Painéis “High Users SUSEP Vida” e “High Criação de Painel para Acompanhamento SAS Fraud, via - Qlik Sense.
- Implantação do processo de Sindicância: perícia em casos anômalos e identificação de fraude;
- Comunicação: uso consciente do seguro e disparo periódico das ações (vídeo, portais, App)
- Implantação de Consultoria Técnica/Médica: protocolos de análise e regras, descrição e sumarização de dados versus eventos médicos;
- Implantação de Indicadores: Kpi’s para medir e iniciativas e monitoramento;
- Implantação de automação de Processos: retorno operacional;
- Mapeamento dos processos do NPP: mapear processo e fluxos do núcleo.





ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

Planejamento e Implantação das Operações do Centro de Ensino e Pesquisa

Empresas: Hospital Israelita Albert Einstein | São Paulo - SP
Executivo responsável: Pedro Galletta | Coordenador de Facilities
Início: 01/03/2021 **Conclusão:** 01/03/2022
Status: Concluído
Investimento: R\$ 1.600.000,00
Site: <https://www.einstein.br/>

Resumo

Implantação de um modelo faseado de gerenciamento de facilities do Centro de Ensino e Pesquisas Albert Einstein - Campus Cecília e Abram Szajman. O trabalho foi iniciado na fase de obras, com uma parceria entre o Hospital Israelita Albert Einstein e a Cushman & Wakefield, com foco em desenvolver um modelo de gerenciamento inédito para instituições hospitalares, fazendo uso da expertise de ambas as instituições para definição de players e serviços necessários para atender o público e instalações da nova edificação.

Este projeto teve o investimento em duas frentes distintas, contemplando a modelagem de processos e pré-gerenciamento de facilities com R\$ 1.000.000,00 aplicados em um time multifuncional que atuou desde o desenho dos processos, montagem de escopos de serviços e adaptação dos fornecedores contratados e outra frente que também incorreu em investimentos financeiros associados ao planejamento e gerenciamento de Moving dos futuros ocupantes do prédio e de toda a infraestrutura de equipamento/materiais de baixa e alta complexidade para a ocupação da área de ensino e da mesma forma para área de pesquisas: Clínica e Experimental, neste processo foram investidos aproximadamente R\$ 600.000,00 para contratação de empresas especializadas e também para o processo de gerenciamento.

Pontos de partida

Ao idealizar este novo edifício, o Hospital Israelita Albert Einstein pensou em cada detalhe, dentre eles um que nem sempre é lembrado pelas áreas responsáveis por facilities que esta associado a definição de como preparar essa nova edificação, como selecionar os parceiros e desenhar processos operacionais para implantação dos serviços de facilities a partir da entrega da obra.

De modo pioneiro na instituição, foi idealizada uma parceria com a gerenciadora Cushman & Wakefield para o desenho inicial e desenvolvimento dos processos necessários para uma implantação adequada e de forma transparente aos futuros usuários do prédio.

Objetivos

Os principais objetivos estavam relacionados à garantia de uma boa governança dos processos e serviços, e principalmente proporcionar conforto, praticidade e bem estar aos usuários do novo Centro de Ensino e Pesquisa do Albert Einstein.

Todo trabalho de planejamento buscou trazer aos novos ocupantes do campus todas as experiências que permitissem que em um curto espaço de tempo pudessem se adaptar ao espaço e encontrar nos serviços prestados um valor agregado ao processo.



Divulgação

Desafios

Trabalhar dentro de uma obra tão complexa, com desafios gerados pela pandemia, escassez de materiais e principalmente lidando com um cronograma apertado, trouxeram inúmeros imprevistos, porém criamos planos para ações de contorno e que possibilitasse cumprimos o planejamento inicial:

Plano de governança sobre o andamento da obra e suas entregas a qual chamamos de "contagem regressiva inauguração CEP"

Emissão de relatórios constantes e divulgação para todos os envolvidos

Aproximação dos principais stakeholders do projeto para alinhamento único

Todas as ações citadas nos ajudaram a trazer mais clareza e previsibilidade, dessa forma nosso cronograma foi atendido de maneira satisfatória e dentro das expectativas de entrega que o projeto exigia.

Destaques

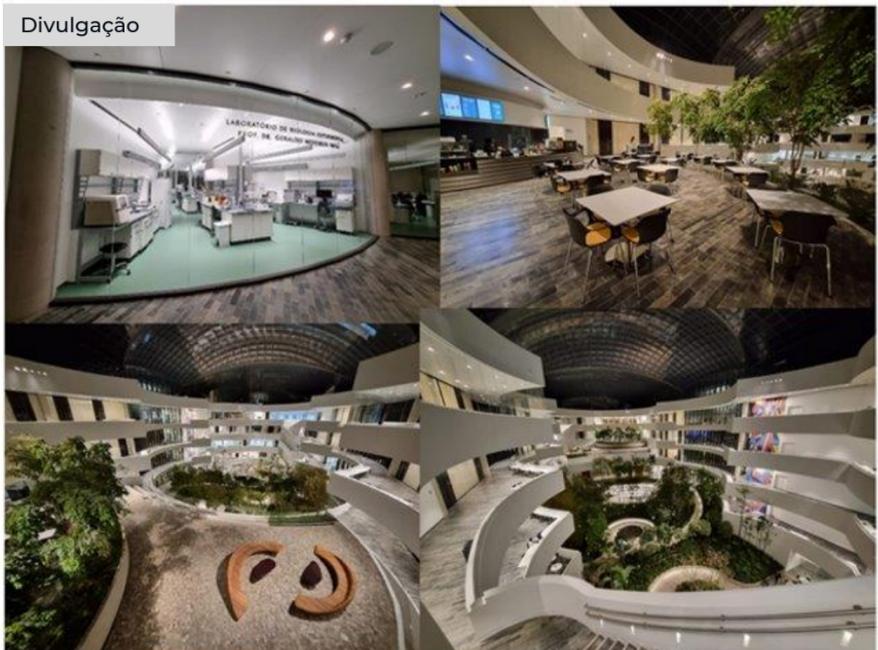
O fato de desenvolver um modelo de gerenciamento de forma inédita para instituições do seguimento da saúde, em um complexo que já nasceu como referência arquitetônica e tecnológica, naturalmente trouxe muitas expectativas de obtenção de resultados.

Até a definição deste projeto, a instituição não havia experimentado um modelo de gerenciamento de facilities através de um parceiro especializado, desta forma, o modelo aplicado tornou-se uma inovação tanto para o Albert Einstein como para o segmento hospitalar.

Podemos considerar que a implantação deste modelo de gerenciamento operacional pilotado através do novo Centro de Ensino e Pesquisa do Albert Einstein abriu um novo horizonte e possibilitará a gestão de infraestrutura uma visão estratégica com diferentes modelos para administração dos serviços de facilities.

Resultados

Invariavelmente o resultado almejado durante o planejamento de toda operação para preparação do edifício e uso de alunos, professores e colaboradores foi atingido e atendeu as expectativas geradas. Com isso, temos um novo, moderno e funcional Centro de Ensino e Pesquisa, que trouxe além de sua beleza arquitetônica uma operação eficiente, com diversos elementos e facilidades que contribuem no dia a dia dos usuários do espaço.



Divulgação

**QUALIDADE
ASSISTENCIAL**





Programa Reduzindo desperdícios, multiplicando ideias

Empresa: Hospital Alemão Oswaldo Cruz | São Paulo - SP
Executivo responsável: Luciene Ferrari | Gerente assistencial de UI e UTI
Início: 01/03/2022 **Conclusão:** 31/12/2022
Status: Em andamento
Investimento: R\$500,00
Site: <https://www.hospitaloswaldocruz.org.br/>

Resumo

O desperdício no ambiente de trabalho tem sido alvo constante dos gestores das empresas, tanto pelo impacto financeiro como o ambiental. Ao eliminar desperdícios e ineficiências, as organizações de serviços de saúde podem melhorar as operações e cortar custos. Neste sentido, a sustentabilidade tem sido pauta de discussões em grandes empresas que buscam estar alinhadas aos pilares do ESG, a fim de gerar um impacto positivo na sociedade e, com isso, reduzir os riscos, melhorar o relacionamento com clientes, fornecedores e as comunidades, e mostrar aos investidores que estão olhando para o negócio de maneira holística e transparente. Como forma de engajar os colaboradores nesta causa, o Hospital Alemão Oswaldo Cruz desenvolveu um programa de comunicação e participação ativa dos colaboradores das áreas administrativas e assistenciais na construção de projetos que visam reduzir o desperdício na organização. A instituição identifica os desperdícios mais impactantes e lança desafios sobre a referida temática nos canais de comunicação institucional. As ideias são inseridas no Fabrik, que é uma plataforma na qual os colaboradores podem interagir com suas ideias e sugestões de forma estruturada (Canvas de proposta de valor, Lean Canvas, elaboração de pitches etc.), desenvolvendo o planejamento da execução dessas soluções. Na sequência, o projeto é submetido a um comitê avaliador, onde as melhores ideias são reconhecidas na reunião geral da diretoria. Na sequência realizamos o planejamento, implantação e acompanhamento das ideias vencedoras.

Pontos de partida

No Hospital Alemão Oswaldo Cruz desde 2019, implantamos um grupo de trabalho multiprofissional formado por médicos, enfermeiros, práticas assistenciais, farmacêuticos, diretores, equipe da padronização de materiais e almoxarifado, gestores das áreas assistenciais e práticas assistenciais. Este grupo de trabalho reúne-se semanalmente com o objetivo de identificar oportunidades de alocação eficiente de recursos, pautados na premissa de qualidade e segurança. A criação do programa que fomenta uma cultura de estímulo à redução do desperdício, surgiu de discussões neste grupo de trabalho. Explorar a expertise dos nossos colaboradores que estão inseridos diretamente no ambiente de saúde permite contribuições de baixo custo e alto impacto.

Objetivos

O cerne da proposta se resume ao estabelecimento de uma cultura forte de redução do desperdício, criando um programa estruturado, no qual o colaborador se sinta livre e amparado para sugerir melhorias e ideias. A construção desse programa estruturado se inicia com a proposta do desafio de forma objetiva, divulgação junto aos funcionários, apoio no desdobramento da construção do projeto com apoio metodológico, reconhecimento, implantação e monitoramento. Realizamos dois desafios, um referente ao desperdício da água e outro referente ao desperdício dos itens de rouparia e a expectativa é que seja uma ação contínua alinhada ao trabalho de custo eficiência que tem sido cada vez mais fortalecido dentro da instituição.

Desafios

O desafio se dá a partir da necessidade de uma forte divulgação dos temas dentro da instituição e engajamento de todos os gestores em estimular suas equipes a participarem da iniciativa. E em segundo plano, da elaboração de estratégias para não somente atrair projetos, mas para disseminar a cultura de redução do desperdício, de forma a sensibilizar os colaboradores a respeito desta temática.

Destaques

O Hospital Alemão Oswaldo Cruz foi o primeiro hospital no Brasil com um programa com suporte de uma ferramenta para os seus colaboradores e sistematizar as ações de reconhecimento institucional. Dessa forma, trazemos uma estratégia concreta para o estabelecimento de uma cultura de redução do desperdício dentro do Hospital, fomentando o ecossistema de uma maneira geral.

Resultados

Os resultados obtidos tangíveis foram o envio de 14 propostas referentes ao desafio da redução da água, resultando em 4 finalistas e um ganhador. A implantação parcial da ideia reduziu o custo com água em R\$4.000,00/mês. Estamos no momento com o desafio referente ao desperdício de itens da rouparia em andamento. De forma intangível, esse programa começou a fomentar a cultura de redução do desperdício e sustentabilidade, resultando na proposição de ideias por parte de diversos setores do hospital: médicos, fisioterapeutas, funcionários da área administrativa, enfermeiros, entre outros.





Projeto De Melhoria Contínua Por Meio Do A3 Para Prevenção De Aspiração Broncopulmonar

Empresa: Hospital das Clínicas da Unicamp | São Paulo - SP

Executivo responsável: Marcelo Pereira | Líder do grupo de prevenção de ABP

Início: 01/04/2021 **Conclusão:** 31/07/2022

Status: Em andamento

Investimento: Sem custos

Site: <https://hc.unicamp.br/>

Resumo

O evento adverso (EA) aspiração broncopulmonar (ABP) em ambiente hospitalar pode agravar a clínica do paciente, aumentar a demanda de atendimento da equipe, prolongar o tempo de internação e, conseqüentemente, aumentar os custos hospitalares e o risco de evolução para óbito. Não havia na organização esse tipo de gerenciamento de evento adverso de ABP. Sendo assim, uma equipe multiprofissional da instituição, por meio da gerência do Escritório de Projetos, desenvolveu um relatório A3 com o mapeamento de fluxo de valor, indicadores da situação atual, objetivos e metas futura; análise de causa raiz, matriz de esforço e impacto para definição do plano de ação, contemplando, a capacitação multiprofissional quanto à identificação e gerenciamento de risco, bem como um plano de implantação de medidas de prevenção de ABP, criação de formulários para cálculo dos indicadores obrigatórios da ANVISA e análise dos desfechos clínicos dos pacientes com ABP.

Pontos de partida

Dados do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), divulgados na nota técnica 10/2020, entre agosto de 2019 e julho de 2020, 86 óbitos foram notificados por aspiração broncopulmonar (ABP). Isto representa 9% do total de notificações de óbitos decorrentes de Evento Adverso (EA) no período, constituindo a segunda principal causa de morte, e estando atrás apenas das falhas durante a assistência à saúde. Neste contexto, todos os profissionais da saúde, envolvidos no cuidado do paciente internado devem participar de estratégias de gestão de risco de ABP, prevenção e manejo, após a ocorrência deste EA. Considerando a necessidade de envolver todos os profissionais para o problema citado na nota técnica 10/2020 e não haver uma iniciativa como esta na instituição, um grupo de profissionais foi constituído para desenvolver um projeto junto ao Escritório de projetos da Instituição com o objetivo de desenvolver um plano estratégico de gestão de risco de ABP e prevenção para a não ocorrência do evento adverso ABP.

Objetivos

No período de 6 meses, o grupo estabeleceu como objetivo desenhar um relatório A3 para planejamento de ações de gerenciamento de risco e prevenção de ABP e implantar, em uma enfermaria de adultos (unidade piloto), um sistema de gerenciamento de risco com capacitação das equipes na identificação dos riscos, bem como, quais as medidas preventivas, gerar dados para atender os indicadores da instituição conforme orientado na nota técnica 10/2020.

Resultados

Foram coletados dados de 146 pacientes no período de novembro de 2021 a junho de 2022. Os fatores de risco com maior prevalência foram referentes a idade maior que 60 anos (22%), uso de sonda nasoesférica (15,3%) e presença de vômitos e distensão abdominal (11,9%). Em relação aos desfechos, 29 pacientes apresentaram ABP, 14 pacientes evoluíram para óbito e 13 receberam alta hospitalar. Os indicadores de taxa de risco e evento de ABP puderam ser monitorados e preencheram os critérios da nota técnica 10/2020. A partir da implantação do processo de melhoria na unidade piloto, a possibilidade de envio dos dados dos indicadores para ANVISA e apoio institucional da alta gestão, foi possível a criação de um time de prevenção de ABP junto ao núcleo de segurança do paciente da instituição.





Projeto Tina | HubDoctor: Consultora Virtual em Saúde Bucal suportada por Inteligência Artificial (IA)

Empresa: Seguros Unimed | São Paulo - SP

Executivo responsável: Fábio Nogi | Superintendente de Odontologia e Inovação

Início: 01/05/2021 **Conclusão:** 30/04/2023

Status: Em andamento

Investimento: R\$ 875.989,10

Site: <https://www.segurosunimed.com.br/>

Resumo

O projeto se propõe a desenvolver um sistema de apoio à decisão, combinando aprendizado de máquina e visão computacional com foco no aprimoramento da assistência odontológica. A plataforma Tina / HubDoctor oferece serviço disruptivo e inovador, realizado totalmente por assistente virtual conversacional com inteligência artificial (IA) especializado em odontologia (healthbot HubDoctor), que avalia o risco de patologias bucais, fornece orientação personalizada e pode indicar profissionais com maiores probabilidades de resolver o problema do usuário.

Pontos de partida

A Seguros Unimed atua no segmento de odontologia suplementar desde 2010 por meio da Unimed Saúde e Odonto S.A.. O projeto HubDoctor (Tina) surge com a pretensão de se tornar um marketplace de produtos e serviços baseado na interação com assistente virtual que utiliza diálogos em linguagem natural, machine learning, inteligência artificial e data analytics, para ajudar as pessoas a ter melhor saúde bucal, os profissionais a ter maior sucesso profissional e as empresas de saúde e bem-estar a tomar decisões mais assertivas, baseadas em evidências científicas.

Objetivos

Divulgação positiva e repercussão na mídia da marca Unimed Odonto;

Levantamento do perfil epidemiológico da carteira de beneficiários da Unimed Odonto, segmentando os usuários de acordo com o mapeamento de risco para as principais doenças bucais;

Por meio do monitoramento dos beneficiários e das interações estabelecidas com base nas necessidades odontológicas dos clientes, será possível acompanhar a jornada dos clientes e aprimorar a régua de comunicação com os usuários;

A partir da identificação do perfil de risco e do mapeamento das principais necessidades odontológicas da carteira de beneficiários, poderemos referenciar os prestadores credenciados com base em ranking de indicadores;

A atuação da Tina como consultora virtual visa empoderar os usuários, propiciando a aquisição de autoconhecimento referente às suas próprias situações de saúde bucal e maior conscientização em relação aos hábitos necessários para que os usuários atuem como agentes de transformação de suas próprias realidades e de seu entorno no tocante à atenção odontológica;

A Tina estará integrada no SuperApp da Seguros Unimed, propiciando a oferta e aquisição do plano odontológico individual pelos usuários após estes terem recebido o diagnóstico de risco bucal.

Desafios

Devido à quantidade e diversidade de stakeholders envolvidos no projeto (externos e internos), o processo de monitoramento das atividades foi complexo e demandou a constituição de uma estrutura de Escritório de Projetos e acompanhamento de um PMO para atendermos os prazos estimados, assegurarmos as entregas de cada responsável, muitas das quais que guardavam relação de interdependência com outras atividades, e gerirmos a interlocução entre as diferentes partes envolvidas. Foram realizados 117 encontros de trabalho, que resultaram em 77,08 horas de reunião, sendo que, somente na Seguros Unimed, tivemos a participação de 71 colaboradores de 26 gerências e/ou coordenações distintas, no período de 09 meses.

Destaques

Uma das características mais relevantes na evolução do Projeto Tina / Hubdoctor é que ele foi desenvolvido e implantado a partir da intercooperação estabelecida entre diversos atores que configuraram um ecossistema de inovação sustentável e abrangente compreendendo: i. a iniciativa privada (Unimed Saúde e Odonto S.A.); ii. uma startup com foco em tecnologia (Infinitti); iii. a pesquisa acadêmica qualificada (por meio da participação de pesquisadores e professores vinculados à Unesp); iv. a Agência Unesp de Inovação - AUIN, que apoia e dá suporte jurídico aos projetos de inovação estabelecidos entre os setores públicos e privados que envolvam docentes e/ou colaboradores da Unesp, em conformidade com o marco legal de ciência, tecnologia e inovação (vinculada à Unesp - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho); e, v. uma autarquia de fomento à pesquisa (FAPESP).

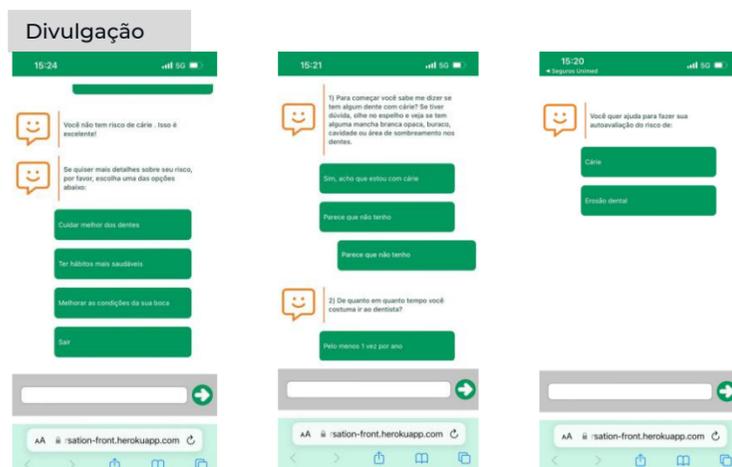
Já no âmbito de responsabilidade social, foi decidido por todas as partes envolvidas, que o acesso à consultora virtual Tina será disponibilizado via SuperApp não somente para os clientes da Unimed Odonto e da Seguros Unimed, mas também para a população em geral. Assim, a ferramenta poderá ser utilizada, inclusive, para orientação de indivíduos que possuem dificuldades e restrições de acesso a cirurgiões-dentistas, e que dependem exclusivamente do atendimento odontológico público.

Resultados

A divulgação oficial da Tina ocorreu em coluna exclusiva do Jornal Correio Braziliense, de 13 de julho de 2022 (Cidades, p. 16). A valoração do espaço conseguido no Correio Braziliense de forma espontânea foi equivalente a R\$ 123.078,00 (quanto teríamos que investir comercialmente para adquirir o espaço). Além disso, entre 11/07/2022 e 15/08/2022, foram identificadas pela nossa equipe de comunicação 40 (quarenta) inserções na mídia por veículos independentes;

Destaque em prêmios de inovação dos setores de saúde e seguros, trazendo visibilidade para as marcas Unimed Odonto e Seguros Unimed de forma associada à inovação e soluções com foco nos clientes. Em agosto já conquistamos o 1º lugar no prêmio “As 100+ Inovadoras em TI de 2022”;

Levantamento do perfil epidemiológico da carteira de beneficiários da Unimed Odonto, segmentando os usuários de acordo com o mapeamento de risco para as principais doenças bucais, de maneira a estabelecer estratégias de atenção à saúde bucal e busca ativa de beneficiários. A despeito do pouco tempo decorrido desde o lançamento da Tina, temos que, no período de 25 de julho a 24 de agosto, a Tina foi acessada 8408 vezes.





Uso da telemedicina para entrega de qualidade e agilidade na saúde

Empresa: Gestão Médica Inteligente | São Paulo - SP
Executivo responsável: Thiago Souza La Falce | Diretor Médico
Início: 01/08/2022 **Conclusão:** 31/07/2023
Status: Em andamento
Investimento: R\$ 240.000,00/mês
Site: <https://gmi.med.br/>

Resumo

Projeto envolvendo tecnologia de telemedicina com teleconsultas com assistência de agente de saúde desenhado para saneamento da fila de espera por especialidade e subespecialidade médica em município do Estado de SP - São Caetano do Sul. Os investimentos iniciais foram baixos, relacionados basicamente com a compra de dois computadores, um scanner de mesa e contratação de pessoal administrativo. Transformamos as salas administrativas em consultórios virtuais.

Pontos de partida

Com a pandemia dos anos 2020 até início de 2022 a espera por atendimento médico em especial das especialidades e subespecialidades médicas foi crescente. O que impactou diretamente nos orçamentos e na qualidade de assistência da rede pública em todos os municípios do Brasil. Com filas de espera que chegam a 10- 15% da população do município.

Objetivos

O objetivo principal é a melhoria na assistência médica ofertando um maior número de consultas mensais, em diversas especialidades e conseqüentemente zerar ou sanear a fila de espera municipal. O tempo previsto para atingir a meta é de 6 meses.

Desafios

Transformar o hábito de que todos os papéis sejam impressos e transformá-los em documentos digitalizados e passíveis de upload e download na plataforma web, sendo respeitados todos os preceitos LGPD;
 Integrar a plataforma municipal com a plataforma que oferece webconferência.

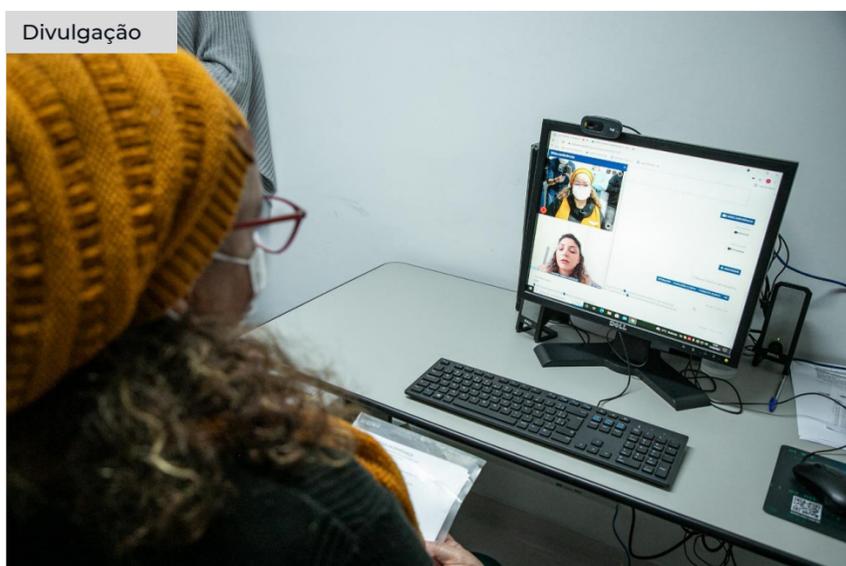
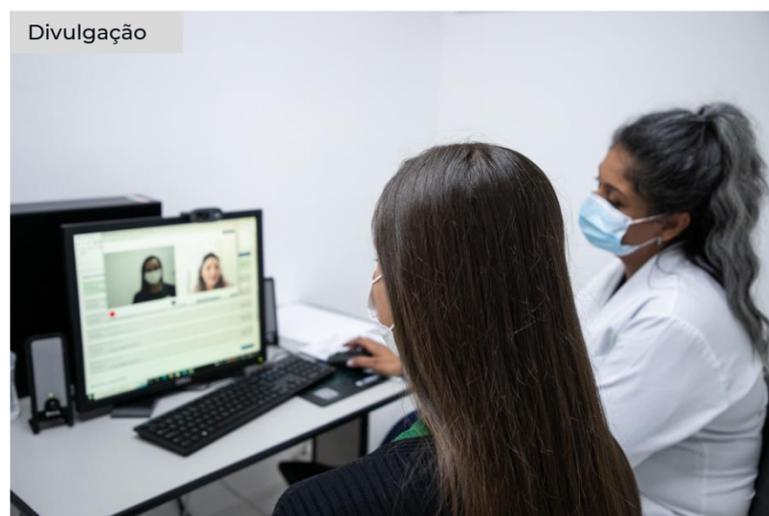
Destaques

O atendimento SUS foi possibilitado via telemedicina, integrando não apenas especialistas locais, mas especialistas de várias localidades. Com a possibilidade de avaliação de pacientes há quase dois anos na fila de espera, e saneamento dessa fila de espera para números pré-pandemia ou ainda mais baixos. Com um custo reduzido frente à construção e manutenção de espaços para novos consultórios e frente à contratação CLT desses médicos especialistas, que muitas vezes não querem atender em cidades satélites da capital.

Resultados

O projeto ainda está em andamento, mas os seguintes resultados já foram obtidos:

- 1- Qualidade assistencial: Entrega de atendimento de qualidade, em 7 especialidades definidas pela secretaria de saúde do município;
- 2- Agilidade no atendimento e disponibilidade de quase mil consultas semanais para atendimento ao municípe.



Busca de Leito: um Centro Integrado de Operações com o Foco do Cliente



Empresas: Unimed-BH | Belo Horizonte - MG
Executivo responsável: Soraya Diniz e Souza | Gerente de Atendimento Móvel
Início: 01/09/2021 **Conclusão:** 31/12/2021
Status: Em andamento
Investimento: R\$ 132.805,48
Site: <https://portal.unimedbh.com.br/>

Resumo

O serviço de Busca de Leito da Unimed-BH iniciou com o objetivo de facilitar o acesso à internação de pacientes que se encontram em serviços de urgência. Em meados de 2021 e após os impactos decorrentes da pandemia, foi levantada a necessidade de consolidar as ações relacionadas à busca de recursos e otimizar os seus processos. Assim, em setembro de 2021 foi aprovado o Projeto Centro Integrado de Operações Unimed-BH, que motivou a integração das três gerências: Atendimento Móvel de Urgência, Relacionamento com o Cliente Individual e Relacionamento com a Rede. Atuando em um mesmo ambiente físico, com o objetivo de possibilitar a tomada de decisão assertiva para situações distintas que envolvem o acesso oportuno do cliente aos leitos de urgência, de forma simultânea com transparência e transversalidade.

Pontos de partida

O serviço de Busca de Leito da Unimed-BH iniciou com objetivo de facilitar o acesso à internação de pacientes que se encontram em serviços de urgência. Até meados de 2020, o serviço era prestado apenas para os pacientes encaminhados pelo atendimento móvel pré-hospitalar com média de 40 atendimentos ao mês. Em 2020, com a pandemia, o número de pacientes que necessitavam de internação cresceu de forma exponencial, chegando a 1.500 buscas de leitos para internação/mês.

Paralelamente, a Gerência de Relacionamento com o Cliente Individual (GRCI) também realizava busca de leitos para pacientes já internados na rede Unimed-BH, SUS e intercâmbio. Com este cenário, a área de Gerência de Rede (GERE) não tinha visibilidade sobre o uso dos leitos disponibilizados para o SUS e para clientes em intercâmbio, pois não havia uma interface de suporte técnico para apoiar na classificação de risco e urgência do pedido.

Então, a Unimed-BH viu também a necessidade de centralizar a busca de leitos oriundos da rede credenciada, dos clientes Unimed-BH inicialmente atendidos no SUS e dos clientes que estavam em outras cidades com necessidade de internação.

Objetivos

O objetivo foi assegurar agilidade, priorizando a necessidade assistencial de cada paciente e reduzindo o número de remoções para outros serviços, por meio da centralização da gestão de todas as demandas de urgência da rede própria, de pacientes conveniados atendidos na rede SUS e de pacientes necessitando de transferência inter-hospitalar na rede credenciada. O encaminhamento dos pacientes passou a ser feito a partir de uma visão sistêmica da nossa rede.

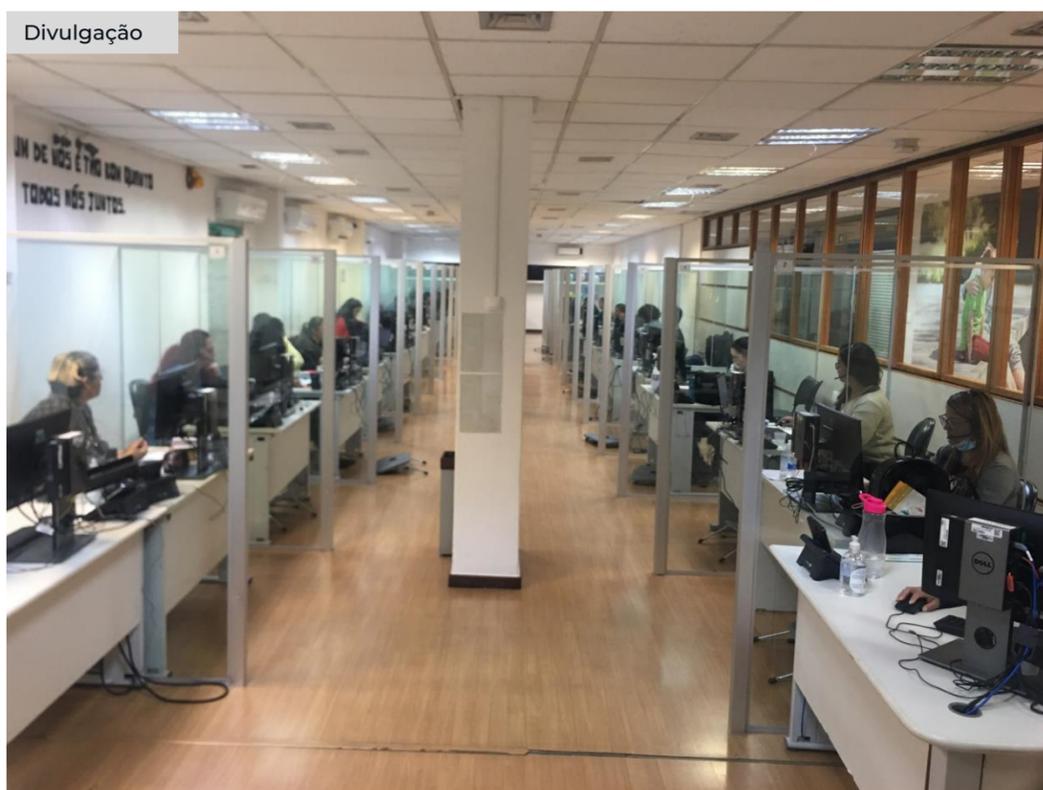
Desafios

Inovar em busca da assertividade conjunta, buscando o melhor com menos tempo uma resposta com o Foco do Cliente.

Resultados

O time Unimed-BH ampliou o atendimento de 40 para 1.300 atendimentos ao mês, garantindo a melhor experiência para um número maior de clientes e reduzindo o tempo de espera em 04h39min, que passou de 10h09min em 2021 para 05h30min em 2022. Os dados detalham essa melhora nos resultados com a atuação integrada das áreas como Um Só Time e com atenção à necessidade específica de cada paciente, mantendo o Foco do Cliente.

Em 2018: Total de atendimentos = 158.
 Em 2019: Total de atendimentos = 270.
 Em 2020: Total de atendimentos = 7.351.
 Em 2021: Total de atendimentos = 16.148.
 Em 2022: Total de atendimentos = 5.419. (até maio de 2022)



Juntos para fomentar boas práticas de gestão e tecnologia em saúde.

Há mais de 18 anos, o [portal Saúde Business](#) produz conteúdo para o gestor de saúde no Brasil. Hoje, o Saúde Business é uma das iniciativas da Healthcare Business Unit (HBU) da Informa Markets, maior organizadora de eventos de negócio do mundo. Acreditando na inovação e no impacto da co-criação de conteúdos relevantes e trocas de experiências entre profissionais do setor de saúde, incentivamos o networking e o conhecimento técnico em nossos eventos: Feira Hospitalar, Saúde Business Fórum (SBF) e Healthcare Innovation Show (HIS).

Ao longo das últimas décadas, nossos eventos geraram milhares de oportunidades de negócio para clientes, parceiros e congressistas. [Saiba mais sobre as oportunidades de negócio dos projetos de conteúdo.](#)

Com um time especializado no setor de saúde e nas melhores práticas de divulgação e promoção de eventos, a equipe por trás do Portal Saúde Business trabalha diariamente para informar, orientar e incentivar o desenvolvimento dos negócios de saúde. [Conheça nossa equipe editorial.](#)