



Tecnologias digitais: transformar dados em experiência de valor para o paciente em um hospital privado no Amazonas

Bruna Alves Machado Amazonas

Cleisiane Xavier Diniz

Maria de Nazaré de Souza Ribeiro

Laidilene Falcão de Lima

Ygila Vieira Albuquerque

RESUMO

O avanço em tecnologias interativas em saúde é considerado uma opção efetiva e segura para facilitar o contato entre profissionais da saúde e pacientes dentro de uma instituição. Na atualidade, o crescimento de novas de ferramentas tecnológicas vem sendo evidenciado, os recursos de mídias sociais, aplicativos, ferramentas interativas e dispositivos digitais vem crescendo constantemente, com isso é expressivo as mudanças significativas que o mercado de saúde vem passando. Compreendida como um conjunto de conhecimentos aplicados a um determinado ramo de atividade, a tecnologia representa uma relevante ferramenta estratégica para a experiência do paciente dentro de uma instituição hospitalar.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação e Comunicação; Gestão em Saúde; Gestão da segurança; Gestão de riscos; Gestão da Qualidade Total.

1 INTRODUÇÃO

O avanço em tecnologias interativas em saúde é considerado uma opção efetiva e segura para facilitar o contato entre profissionais da saúde e pacientes dentro de uma instituição. Na atualidade, o crescimento de novas de ferramentas tecnológicas vem sendo evidenciado, os recursos de mídias sociais, aplicativos, ferramentas interativas e dispositivos digitais vem crescendo constantemente, com isso é expressivo as mudanças significativas que o mercado de saúde vem passando (SALES; PINTO, 2019).

Compreendida como um conjunto de conhecimentos aplicados a um determinado ramo de atividade, a tecnologia representa uma relevante ferramenta estratégica para a experiência do paciente dentro de uma instituição hospitalar (MONTEIRO et al., 2019).

No intuito de oferecer melhor gestão do cuidado, a tecnologia está diretamente aplicada ao paciente, a utilização de vários instrumentos tecnológicos que auxiliam na atenção e no melhor cuidado. Na enfermagem, prontuários/sistemas eletrônicos, triagem mediada por telefone, serviços de saúde à distância, incluindo consultas on-line, vem sendo utilizadas com frequência (DEWSBURY, 2019).



No Brasil, alguns aspectos são entendidos como benéficos, quando se considera a utilização de softwares assistenciais, visando ao planejamento do cuidado informatizado, à agilidade das atividades de coleta, ao registro, ao armazenamento, à manipulação e à recuperação de dados dos pacientes sob cuidados dos profissionais de saúde que trabalham de forma eficaz com essas ferramentas para cada vez mais melhorar a experiência do paciente (PENHA et al., 2018).

Dentro desse contexto, a experiência do paciente dentro de uma instituição tem se tornado mais digital, intuitiva, automatizada e precisa. Razão pela qual a continuidade e a melhoria da jornada digital são fatores determinantes para o sucesso dessa qualidade no atendimento. Dito isso, é fundamental que o gestor esteja atento aos serviços disponíveis, ferramentas e ações que podem ser adotadas pela instituição para aprimorar a experiência do paciente dentro da instituição (HARENDZA et al., 2020).

2 OBJETIVO

Relatar a experiência vivenciada por um gestor de centro médico dentro de um hospital privado, na cidade de Manaus, no Amazonas frente a estratégias para integrar as tecnologias existentes no mercado de forma eficaz com a finalidade de otimizar o percurso do paciente dentro da instituição, envolvendo todo time da prática multidisciplinar, maximizando a eficácia e eficiência do atendimento, eliminando processos e cuidados ineficazes e desnecessários.

3 METODOLOGIA

Apresenta-se um estudo descritivo com abordagem qualitativa do tipo relato de experiência. Descrevem-se os limites e as possibilidades encontradas na realização do trabalho de campo de atuação em um hospital privado na cidade de Manaus no Amazonas, realizado nos anos de 2022 a junho 2023, adotando-se as estratégias de uma das autoras para obtenção dos dados, o que permitiu compreender e descrever os eventos considerando seus determinantes e significados em face a problemática proposta.

Por se tratar de relato da experiência vivida, o presente estudo não necessita de parecer do comitê ético, uma vez que os dados apresentados fazem parte da visão do autor diante do fenômeno.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste estudo apresenta-se um relato de uma profissional de enfermagem, gestora de um centro médico (ambulatório) e a sua experiência em atuar em estratégias para oferecer aos pacientes uma experiência que seja humanizada e centrada nas suas necessidades.

De um modo geral, melhorar a trajetória do paciente envolve a coordenação da prática integrada, afinal, uma gestão hospitalar deve ser construída em cima de muita dedicação e planejamento. Neste



sentido, foi construído um modelo de gestão tecnológico, estratégico, com qualidade técnica, agilidade e constantes otimizações para as operações.

Mediante ao mapeamento do cenário de atendimento, foi realizado um planejamento com ações voltadas a operação em relação a morosidade do atendimento, a sobrecarga de funções da equipe, a redução da permanência do paciente dentro do setor e a maior agilidade na acessibilidade ao agendamento de consultas e exames, bem como a sua efetivação.

Sendo assim, a expectativa do paciente é poder contar com um serviço de saúde que ofereça atendimento humanizado aliado à tecnologia de ponta, com profissionais especializados que utilizem conhecimento científico, que demonstrem confiabilidade e preocupação com todo percurso desse paciente dentro da unidade.

Partindo desse pressuposto, as estratégias construídas para a jornada desse paciente dentro do setor, foram iniciadas a partir do mapeamento desse percurso, colocando-o no centro das decisões, pensando na otimização de todo processo.

Foi construído um serviço de agendamento com diversas possibilidades de acesso, presencial, telefone, sistema de mensagem, site e aplicativo mobile. Esta estratégia consegue reduzir custos consideráveis tanto para a instituição quanto para o paciente, afinal disponibilizar um autoatendimento rápido com foco na orientação é na maioria das vezes a solução do problema do paciente.

Para este estudo optou-se por enfatizar a reorganização do modelo assistencial com o uso de um sistema integrado “extramuros”. Num sentido mais ampliado, foi idealizado a integração do sistema cuja finalidade é criar e manter uma governança comum, com a finalidade de coordenar a sua interdependência.

Na prática foi integrado ao modelo estratégico a estratificação da senha individual do paciente para a fila específica virtual de atendimento no sistema, onde a recepcionista consegue visualizar o volume de pacientes por cada especialista, dando celeridade ao processo de efetivação do cadastro.

Subsequente a chamada pelo painel para efetivação da ficha, o médico solicita o atendimento do paciente via painel e após a finalização da consulta, ele solicita se necessários exames de imagem e laboratoriais via sistema e todos são direcionados a uma retentora que autoriza e realiza o agendamento, fazendo assim com que o percurso desse paciente dentro da instituição seja o mais breve possível.

O mercado de saúde já oferece diversos serviços integrados que otimizam o cuidado e o atendimento desse paciente dentro das instituições. Exemplos disso são: uso de prontuários, receituários e laudos eletrônicos, não diferente disso a instituição trabalhada oferece todas essas modalidades, para fácil acesso, bem como o monitoramento em tempo real do fluxo da operação, além, é claro, da geração de dados relevantes para a gestão estratégica do processo.

Diante disso, fica nítido a necessidade da importância do monitoramento da privacidade de informações médicas desse paciente, considerando que a violação desses dados pode afetar diretamente a



vida de qualquer indivíduo, gerando consequências práticas, dado que a confiabilidade do serviço, sua precisão e segurança, são essenciais.

Por isso, foi desenvolvido toda jornada digital desse paciente pensando nas premissas estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e nas demais regras de proteção de informações médicas no Brasil. Os profissionais que atendem no setor têm seu perfil restrito por característica de atendimento e não tem acesso aos demais perfis da instituição exceto o médico que consegue através da sua senha de identificação no sistema buscar dados do prontuário eletrônico desse paciente.

Indicadores para monitoramento do processo, foram elaborados, como número de atendimento aos dias, tempo de espera de atendimento, número de agendamentos através dos canais disponibilizados, taxa de conversão de exames, perfil epidemiológico do setor, perfil por faixa etária, perfil por sexo, tempo de etapa de conta de faturamento, entre outros. O objetivo da gestão desses indicadores é permitir que se tenha uma visão global sobre o funcionamento do seu setor.

A gestão por indicadores é necessária para identificar gaps ou falhas, traçar metas e estratégias, além de controlar gastos. Ela possibilitará uma leitura mais aprimorada do resultado que você está alcançando, além de direcionar as ações de melhoria necessárias.

Outra estratégia, construída foi construção e a informatização dos feedbacks constantemente com esses pacientes, posterior ao seu atendimento esse cliente recebe um link com uma pesquisa para mensurar o nível de satisfação desse atendimento em nossa unidade. Essa estratégia é fundamental na fidelização do cliente.

O objetivo dessa estratégia é simples: transformar dados em experiências de valor para o paciente e em consequência melhorar alguns processos na instituição. A partir dos feedbacks coletados, o gestor identifica os processos (bem-estar, segurança, medos, esperanças) que impactam a escolha final do paciente e constrói projetos que otimizem essa relação.

Nesse estudo, constatou-se a singularidade do trabalho em saúde sobre a necessidade de estratégias tecnológicas com foco na busca da qualidade, deve-se fazer parte da rotina diária dos profissionais de saúde. Entende-se que para atingir a qualidade, indicadores são utilizados como ferramentas de gestão na avaliação e na estratégia de resultados em saúde dos processos de rotinas, bem como o resultado de uma boa gestão hospitalar é construída em cima de muita dedicação e planejamento.

Atualmente, instituições onde o cuidado com o paciente volta-se para o centro, respeitando a experiência, disponibilizando infraestrutura moderna com ambiente digital, garantem a satisfação e o destaque competitivo de uma instituição. O desafio é pensar diferente, trazendo soluções diversas. Nessa construção o paciente é essencial, trazendo sua perspectiva como usuário, e ajudando na co criação e desenvolvimento de soluções.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que por meio deste relato, seja possível despertar um certo entendimento ou uma aproximação possível das reais e ideais, senão ações singulares, ações desempenhadas pelo gestor para gerar melhorias relacionadas a processos, com a utilização de metodologias associadas ao uso das tecnologias digitais.

De fato, uma experiência positiva é essencial para a fidelização e atração de novos pacientes, é essencial o conhecimento que a experiência do paciente deve ser pautada pela forma com a qual ele interage com o seu serviço como um todo. Dessa forma, todas as suas ações antes, durante e depois do atendimento impactam diretamente em sua experiência.

A tecnologia traz novas formas de contato e de processos cada vez mais rápidos. A chave para oferecer o melhor atendimento ao paciente é aproveitar os avanços da tecnologia sem perder o contato humano. Ela precisa ser uma ferramenta importante na promoção da experiência do paciente. Em qualquer setor, hoje, você não ganha a fidelidade e não agrega valores se não oferecer uma experiência que torne a vida do seu paciente melhor e mais fácil.

A entrada no mundo digital traz mais oportunidades de coletar dados valiosos para melhorar a experiência do paciente. É notório que a área da saúde está aderindo à tendência de dar mais controle às pessoas que atende. Isto posto, a experiência do paciente na jornada de atendimento, é um dos aspectos que também se beneficia com as inovações tecnológicas que chegam no setor de saúde.

A experiência descrita, almeja contribuir no auxílio da atuação dos profissionais gestores, ampliando a visão da necessidade da utilização de tecnologias e dessa maneira valorizar ações relacionadas às práticas seguras e conseqüentemente melhorar a experiência do paciente dentro das instituições.



REFERÊNCIAS

- DEWSBURY, GUY. Use of information and communication technology in nursing services. *British Journal of Community Nursing*, Londres, v. 24, n. 12, p. 604-607, 2019. DOI: <https://doi.org/10.12968/bjcn.2019.24.12.604>. Disponível em: <https://www.magonlinelibrary.com/doi/abs/10.12968/bjcn.2019.24.12.604>. Acesso em: 19 agosto 2023.
- HARENDZA, SIGRID ET AL. Evaluation of a telemedicine-based training for final-year medical students including simulated patient consultations, documentation, and case presentation. *GMS Journal for Medical Education*, Erlangen, v. 37, n. 7, p. Doc94, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3205/zma001387>. Disponível em: <https://www.egms.de/static/en/journals/zma/2020-37/zma001387.shtml>. Acesso em: 20 agosto 2023
- MONTEIRO, DIULLY SIQUEIRA ET AL. Validação de uma tecnologia educativa em biossegurança na atenção primária. *Revista Cuidarte*, Bucaramanga, v. 10, n. 2, p. 1-11, 2019. DOI: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.654>. Disponível em: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/654>. Acesso em: 18 agosto 2023.
- PENHA, JOAQUIM RANGEL LUCIO DA ET AL. Validação e utilização de novas tecnologias na saúde e educação: uma revisão integrativa. *Revista Interdisciplinar de Promoção da Saúde*, v. 1, n. 3, p. 199-206, 2018. DOI: <https://doi.org/10.17058/rips.v1i3.12580>. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/ripsunisc/article/view/12580>. Acesso em: 19 agosto 2023.
- SALES, ODETE MÁYRA MESQUITA; PINTO, VIRGINIA BENTES. Tecnologias digitais de informação para a saúde: revisando os padrões de metadados com foco na interoperabilidade. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 208-211, 2019. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v13i1.1469>. Disponível em: <https://www.reciiis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1469>. Acesso em: 18 agosto. 2023.