

**PHILIPS**

Healthcare IT

AÑO 7 - Nº 19 2018



Distribución gratuita - Venta Prohibida

# RETURN ON INVESTMENT



## EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

El impacto de la Gestión Hospitalaria  
en la salud de su empresa

Philips IntelliSpace Portal

# Múltiples necesidades, una única plataforma



Premio KLAS 2018, en la categoría Líder en Visualización Avanzada.

El informe KLAS, destinado a proveedores de software de TI para servicios de salud con mejor desempeño en los mercados globales, destacó a Intellispace Portal como Líder en Visualización Avanzada. ¿Y qué es lo que usted gana con esto? La seguridad de tener el mejor posprocesamiento avanzado y machine learning para el soporte de las decisiones médicas en más de 70 aplicaciones. Todo esto con la confianza de Philips.



Visite [www.philips.com/intellispaceportal](http://www.philips.com/intellispaceportal) o póngase en contacto con un representante local de Philips para conocer cómo esta plataforma innovadora puede ayudarlo.

**PHILIPS**



**Giselle G. Olimpio**  
Analista de Comunicación y Marketing

## Índice

**4** Visión del MERCADO

**14** TI en la SALUD  
Agustin Lopez Rivadeneyra

**16** CASOS que Inspiran

**34** ESPECIAL de Tapa

**42** INNOVACIÓN

**48** PALABRA del profesional  
**Médicos:** Dr. José Lídio Nunes Lira  
Dr. Delson Morilo Langaro

Querido lector:

¿La tecnología ayuda a mejorar los cuidados? Y ¿Es posible combinar estas mejoras con un buen resultado financiero?

Superar los desafíos de los diferentes clientes en mercados que están sujetos a las normativas locales y a los diversos perfiles de pacientes hace del Tasy una solución que crece cada año. No obstante, el punto crucial de tener un sistema de gestión asociado a diferentes localizaciones es que pueda cumplir con las metas internacionales de calidad, seguridad, decisión clínica, entre muchos otros indicadores y que también posibilite a las instituciones garantizar su sostenibilidad financiera. Ya sea en Brasil, México o en otro país, al final de cuentas todos buscan resultados semejantes: resultados efectivos, costo-efectividad, experiencia de la paciente y mejor experiencia clínica.

Aun pensando en diferentes mercados, Agustín López Rivadeneyra, Líder de Philips EMR México, firma un artículo sobre el panorama del mercado de la salud en México.

Tratándose de salud, la 19ª edición de la Revista Healthcare IT abarca temas desde los costos hospitalarios, como la tecnología de la información asiste a las instituciones a controlar y automatizar los procesos hasta innovaciones que involucran la privacidad y protección de datos o innovaciones realizadas en el producto Tasy para Empresas de Seguros médicos.

Y así llevamos a nuestro público un contenido muy diversificado y Tasy va conquistando el mundo, como relata Marcelle Bronzoni en su artículo sobre la globalización de la solución.

Otra tendencia dirigida al segmento de Visión de Mercado es el portal “Web Suite Paciente” una solución que tiene por objetivo encontrar mejores maneras de involucrar a los pacientes y de dar a los proveedores flexibilidad para traer diferentes tipos de valor para diferentes situaciones. El artículo está escrito por Alix Pahaut, Gerente de Producto EMR.

Esta edición también alcanzó el record de casos que inspiran, siete en total: Hospital San Javier, Hospital Santa Marta, Intensicare, Santa Casa de Porto Alegre, Avosos, Oncovida y Unimed de Blumenau.

Disfrute los contenidos de esta edición y los relatos de los clientes que aprecian mejores resultados obtenidos con la solución.

¡Les deseamos una buena lectura!

## colofón

La revista Healthcare IT es una publicación de Philips dirigida al mercado de la salud. Su distribución es gratuita. El contenido de los artículos es responsabilidad de sus respectivos autores y no necesariamente coinciden con la opinión de la empresa. Cuerpo Editorial: Delson Langaro, EneDir Zimmermann, Evandro Carniel, Giselle G. Olimpio y Márcio Ferro. Editora: Giselle G. Olimpio, Líder de Marketing y Ventas: Cesar Giannotti. Tapa y Diagramación: PRO Comunicación • Rafael Gammara, Foto Tapa: Shutterstock.



# Tasy conquistando el mundo

## Conozca la experiencia de Marcelle Brozoni en la trayectoria de Tasy y la globalización

Marcelle Silva Palopoli Bronzoni

Foto: Divulgación



**Marcelle Silva Palopoli Bronzoni**  
Consultoras de Preventas Philips

La internacionalización de Tasy en los mercados fuera de América Latina dio el puntapié inicial a mediados de 2014, en aquel momento los responsables de todos los procesos eran Bruno Torres y Juliana Pasos, Gerentes de Producto. En septiembre de 2015, fue creado el equipo de Global Sales and Services integrado por Twan Weegles, Carlos Liberato, Adriano Geyer, Anderson Tridapalli, Erica Flesh, Vilmar Nunes, Tania Barthel y yo, Marcelle Bronzoni. Desde entonces, nuestro equipo se contactó con diferentes culturas, así como diversos hospitales en varios países: Reino Unido, Noruega, Alemania, Arabia Saudita, Emiratos Árabes, entre otros...

Pronto, a pesar de todos los desafíos, siempre tuvimos la certeza de que sí, que nosotros iríamos a conquistar el mundo y surgió el eslogan interno "Let's conquer the world!" (en inglés, conquistemos el mundo).

Un hospital es un hospital en cualquier lugar del mundo, sin embargo, luego de estos casi cuatro años, tuvimos contacto con diferentes flujos de información hospitalaria. Incluso con diversos procesos de trabajo, el objetivo principal de cualquier institución de salud es siempre la calidad y la seguridad del paciente, y cuando hablamos de calidad y seguridad del paciente lo relacionamos directamente con Tasy.

Internacionalmente, es muy común el uso del papel o de Registros Electrónicos que no están integrados con la Información de toda la internación del paciente, y este es uno de nuestros mayores beneficios cuando nos comparan con los grandes players del mercado. Un sistema que hace posible tener todo el flujo de información; desde la llegada del paciente, documentos clínicos y facturación de la cuenta, es sin duda, muy beneficioso para un hospital. Todo esto facilita los procesos relacionados con el cuidado del paciente, así como se refleja en mejores resultados financieros, una vez que la facturación de la cuenta del paciente está totalmente integrada al proceso de cuidados

Durante el primer contacto con el cliente es muy común que recibamos preguntas como "¿Tasy tiene prescripción electrónica?", "¿La farmacia puede recibir las prescripciones que fueron creadas por el médico?", "¿Tiene alguna funcionalidad relacionada con el chequeo frente a la cama?", "¿Cómo puedo integrar la Ocupación Hospitalaria?", "¿Es posible visualizar Pis con las informaciones del sistema?", y las respuestas son siempre ¡Sí, Sí, Sí, Sí y Sí! Cuando contamos todas las funcionalidades del producto, muchos clientes imaginan como sería trabajar con un software como Tasy. No basta con decir que el sistema tiene la capacidad de proveer tales beneficios, necesitamos demostrar todas las funcionalidades del sistema. En esta fase entra en escena la demostración del producto y, lógico, ¡quieren ver el producto funcionando en la práctica!

En la fase de demostración tenemos la docilidad de mostrar al cliente los procesos hospitalarios que utiliza en un ambiente de demostración, para que consiga ver las funcionalidades del producto. Durante las demostraciones, tenemos la posibilidad de entender las necesidades del cliente, despejar las dudas y ¡también de comentar sobre el road map del producto! Sin embargo, los clientes generalmente tienen el deseo de visitar Brasil, ¡opa, los clientes en Brasil!

Las visitas de nuestros clientes a Brasil son siempre esenciales en el proceso de conquista de un nuevo mercado. Durante la visita nuestros clientes pueden aclarar sus dudas, intercambiar conocimiento o ver el funcionamiento real del producto.

En agosto de 2016, recibimos al equipo del Hospital Duren, de Alemania, y un año después, en agosto de 2017, recibimos al equipo del Grupo VPS de Oriente Medio, ambas las visitas fueron fundamentales para la firma de los contratos. Durante las visitas es muy común que los hospitales intercambien conocimiento de procesos, para que las mejores prácticas asistenciales sean siempre el objetivo principal de las instituciones de salud. Las visitas también son una excelente oportunidad para que nuestro equipo se acerque al equipo del cliente, ya que ambos trabajarán juntos en la implementación del sistema. Además, las visitas le brindan al cliente la posibilidad de conocer algunas ciudades de Brasil como São Paulo, Rio de Janeiro y, claro, Blumenau. ¡Lo más genial es que los clientes se sorprenden con nuestro país!

Es increíble tener la oportunidad de ver el funcionamiento de diferentes hospitales alrededor del mundo con diferentes procesos hospitalarios y comprender que aún con la necesidad de localización de algunos requisitos normativos y locales de cada país, con Tasy tenemos la capacidad de entender y atender diferentes realidades hospitalarias.



Foto: Divulgación

Nuestro alto nivel de configuración y parametrización, dan la posibilidad de que el propio cliente configure el sistema y cree sus propias plantillas, evaluaciones y evoluciones sin la necesidad de solicitar asistencia al equipo de Philips, nos hace un competidor de altísimo nivel en el mercado internacional.

Los workshops con el cliente siempre nos dan una perspectiva más clara de cuáles son las necesidades y expectativas que el cliente tiene al cambiar de software. Recibir los feedbacks es esencial, ya que siempre estamos buscando innovaciones en nuestro producto.

Las funcionalidades desarrolladas para Alemania y Oriente Medio también son de gran valor para nuestros clientes en Brasil y México. El Panorama Clínico, visualización de siete días de APAP, DRGs y reglas de privacidad son nuevas funcionalidades desarrolladas para los mercados fuera de América Latina, pero tienen pleno sentido en el contexto brasileño.

Además de las varias demostraciones realizadas a los clientes, desde 2016 tuvimos la oportunidad de estar presentes en eventos importantes, como ConhIT (Alemania), ArabHealth (Oriente Medio) e HIMSS (EUA).

El ConhIT, Connecting Healthcare IT, es un evento que se celebra en Berlín. Nuestra primera participación fue en 2016, cuando tuvimos sólo algunas reuniones y demostraciones en salas cerradas (en Alemania, si el producto aún no ha sido lanzado al mercado, no puede ser expuesto en un stand). Una de estas reuniones fue con el Hospital Duren, que meses después firmó contrato con nosotros. Al año siguiente, 2017, tuvimos el inmenso placer realizar el lanzamiento de Tasy en este evento, y varios hospitales vinieron al stand para conocer nuestro producto. A principios de 2017 se produjo el ArabHealth - el mayor evento de salud de Oriente Medio - nuestro primer evento internacional presentando Tasy en HTML5, y tuvimos la oportunidad de realizar una rápida

demostración del producto para el Ministro de Salud de Arabia Saudita. Y considerando que Tasy está en constante evolución, finalmente, en la edición de 2018 del mismo evento, pudimos sorprender aún más a nuestros clientes. Varias funcionalidades nuevas creadas, y lo más increíble: Tasy en árabe - con el Registro Completo de Personas y la Entrada Única. A los clientes de la región les gustó mucho, e inclusive nuestros colegas de Philips se sorprendieron con tantas innovaciones en tan corto plazo.

Y finalmente, la HIMSS – Healthcare Information and Management Systems Society. Hemos estado presentes mostrando Tasy, fue un gran paso en nuestra trayectoria, y todavía tuvimos la oportunidad de mostrar Tasy para Frans Von Houten - CEO de Philips.

Es siempre importante subrayar que la internacionalización de Tasy sólo traerá beneficios para el producto como un todo y, consecuentemente, también para nuestra base instalada.

Estas son algunas de las muchas historias que ya sucedieron y están sucediendo, pero tenemos mucha más por delante. Nuevos mercados, nuevas funcionalidades, nuevos desafíos y usted también es parte de esto.

¡Vamos a seguir adelante con nuestro plan de conquistar el mundo!

**SOBRE:**

**Marcelle Silva Palopoli Bronzoni** – Enfermera graduada en la Universidad Federal de São Paulo (Unifesp/EPE), posgraduada e Gestión de Calidad en Salud en el Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein.



# Gestión de costos hospitalarios: ¿Cuánto debería costar?

## Políticas de salud basadas en un menor costo y mejor efectividad

Texto: Marcelo Carnielo



Foto: Banco Philips

Foto: Divulgación



**Marcelo Carnielo**  
Planisa

La Gestión de la Salud atraviesa un momento crítico en su historia, tanto en los ámbitos privado como público, y que afecta a todos, pasando por los médicos, gobierno, industria farmacéutica, empresas de seguros médicos e instituciones prestadoras de servicios. Si todo esto no bastara, todavía tenemos problemas estructurales del sistema de salud, como los recursos disponibles para la salud complementaria y el SUS (Sistema Único de Salud): más de R \$ 137 mil millones para cuidar de 50 millones de beneficiarios de los seguros médicos, contra cerca de R \$ 240 mil millones destinados a los 150 millones de los que dependen exclusivamente del SUS.

Ante las insatisfacciones experimentadas por los usuarios y la complejidad de la administración inherente al propio sector de la salud, en los últimos años han surgido diversos modelos administrativos y prácticas de gobernanza con el objetivo de equilibrar la ecuación costo calidad. Entre las alternativas, la necesidad de cambiar desde un enfoque pasivo y centrado en el cálculo de costos, hacia un comportamiento que exige acciones proactivas y que demanden reducciones relevantes de los costos.

Para ello, la iniciativa de reducción de costos debe abordarse bajo la óptica del posicionamiento estratégico, es decir, algunas iniciativas pueden reforzarlo, otras pueden no tener impacto, otras hasta debilitarlo. Si la empresa prioriza la satisfacción del cliente, despedir empleados de la recepción de la internación, por ejemplo, puede ocasionar un aumento de filas y la insatisfacción del cliente, por lo tanto es una medida que debilita el posicionamiento estratégico. Por otro lado, la simple eliminación de los vasos de café probablemente no surtirá un efecto relevante en la propuesta de reducción de costos.



El estudio publicado por el Anuario de Seguridad Asistencial Hospitalaria en Brasil en 2017 por el IESS y UFMG informa que el 7,2 % del total de las internaciones sufrieron al menos un evento adverso. Si tenemos en cuenta el número de 19.128.382 de internaciones en Brasil en 2016, 7,2% de 19.128.382 o sea, 1.377.243 internaciones sufrieron algún daño. En este mismo estudio la permanencia promedio sin eventos adversos fue de 2,8 días, mientras que el promedio de permanencia con eventos adversos fue de 8.7 días, esto significa una diferencia de 5,9 días entre el promedio de permanencia con eventos adversos y el paciente sin eventos adversos. Según datos de Planisa en 2017, consultora especializada en costos hospitalarios, el costo promedio de un día de internación no crítica en 67 hospitales de San Paulo fue de US\$756,00, incluyendo el material, los medicamentos y los exámenes que se practicaron en el paciente. Por lo tanto,  $5,9 \times US\$756,00$ , da como resultado US\$4.460 del costo promedio adicional de una internación con pacientes víctimas de un evento adverso. Se estima que aún 69% de los costos se pueden prevenir, conclusión: US\$ 4,2 mil millones ( $US\$4.460,00 \times 1.377.243$ ). Aún en este estudio, se destaca que las condiciones intrahospitalarias adquiridas serían la segunda causa de muerte más común en Brasil.

Ante las dificultades de inversión, no es difícil encontrar equipamientos obsoletos con altos costos mantenimiento

y baja productividad. En el sector hospitalario, en función del impacto de los altos costos fijos, producir es necesario y obligatorio. En una U.T.I Neonatal, en la base de datos de Planisa, el costo de un día de internación, en el mismo hospital puede variar de US\$1.709,00, con una tasa de ocupación real de 5,3% o 256 pacientes días/mes, hasta US\$1.128, con una tasa de ocupación del 80% o 392 pacientes día/mes. Por lo tanto, una diferencia de US\$ 581,00 y 136 pacientes, esto sería US\$79.016 ( $US\$581 \times 136$ ) gastados mensualmente por ociosidad. Si pensamos que en Brasil la mayoría de los hospitales son pequeños y con una ocupación inferior a 40%, ¿cuál es la magnitud de este gasto?

La formación profesional tampoco colabora para disminuir el derroche, como afirmó Drauzio Varella en una publicación en la Folha de S. Paulo: "Como si viviésemos en otro planeta, el precio de los tratamientos es ignorado por las facultades de medicinas". Complementa el artículo de Varella con la publicación del famoso neurocirujano británico Henry Marsch: "Es preciso tres meses para aprender a hacer una cirugía, tres años para saber cuándo es preciso hacerla y 30 años para saber cuándo no se debe hacer una operación"; así la mala formación de los profesionales de la salud es un ingrediente relevante un análisis de las causas de los derroches hospitalarios.

Foto: Banco Philips





Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la diarrea es la segunda causa de muerte entre niños de hasta cinco años en el Mundo; por otro lado, en la publicación de la Folha de S. Paulo paciente de noventa años, en estado vegetativo, que está internado hace 570 días, con un costo de US\$ 5 Millones. En este sentido, la judicialización de la salud en São Paulo llegó a US\$ 1,2 mil millones en 2016, según el Secretario de Salud de esa ciudad. En el escenario de la salud cada vez más escaso de recursos, el debate de la atención médica parte de una contradicción: Todos tiene el derecho de vivir, sin embargo, no hay y no habrá dinero para todos. ¿Cuántos niños mueren en el país sin UTI Neonatal? Y los recién nacidos, ¿tendrían de 70 a 80 años de expectativa de vida? Así, las Políticas de salud pública deben basarse en un menor costo y mejor efectividad.

### Menos costo y mejor efectividad

¿Sus tablas de facturación están actualizadas? ¿Usted factura todo lo que produce? Comparto con ustedes una experiencia realizada en Planisa con el electrodo descartable en un hospital. En nueve meses fueron facturados 7.508 ítems que generaron US\$9.396,00; durante el mismo período fueron consumidos 108.818 responsables por US\$ 43.530,00; por lo tanto, un perjuicio acumulado de US\$34.133,00.

El exceso de stock, la baja rotatividad, las pérdidas constantes, la ausencia de estandarización de stocks, el bajo control de OPME (Ortesis, prótesis y materiales especiales) y hasta la elección de los productos de stock pueden contribuir a la generación de mejores resultados. Si el hospital opta por el medicamento genérico dipirona en lugar del producto de marca específica del mercado, por ejemplo, puede generar mejores resultados si el hospital es remunerado por paquetes; pero si el hospital factura en el modelo fee for service cuenta abierta, la elección por la dipirona puede generar mejores resultados, ya que el margen practicado normalmente es más ventajoso. La ausencia de controles de honorarios médicos, de Instrumental Quirúrgico y de los Contratos es otro ejemplo más de derroche relacionado con la ausencia o dificultad en el alineamiento de los procesos.

Vamos a ejemplificar: digamos que necesito cambiar una curación ¿cuántas vendas usted usaría en mí y cuántas usaría para el paciente de la cama de al lado y para la señora del cuarto de al lado? La estandarización es un factor fundamental en la reducción de gastos, una vez que son definidos los estándares de tiempo y consumo. De esta forma, debemos preguntarnos con frecuencia: ¿Cuáles son las actividades generalmente aceptadas por el sector que debemos erradicar? ¿Qué actividades debemos disminuir? ¿Qué actividades debemos elevar muy por encima del estándar y qué actividades que el sector nunca ha ofrecido debemos crear?

Hay dificultades con el ERP (Enterprise Resource Planning), que en la práctica debería llamarse Excell Resource Planning. Las dificultades de uso del ERP en su plenitud en los hospitales son, sin duda, componentes importantes en el aumento de gastos, ya que los colaboradores utilizan planillas electrónicas paralelas al sistema ERP, generando retrabajos y pérdida de visión sistémica.

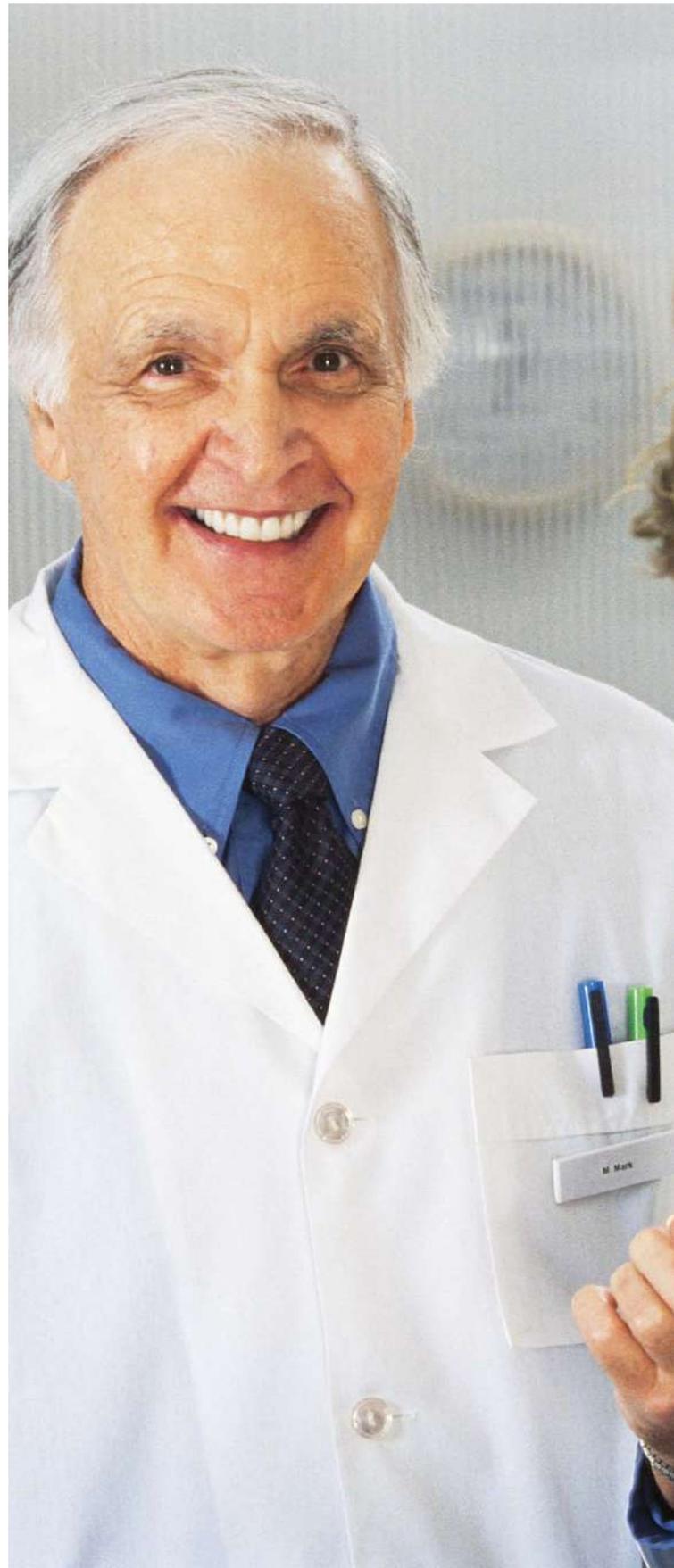




Foto: Banco Philips

En general, algunos profesionales se preocupan más por su papel, sin tener en cuenta las consecuencias en las otras áreas. Si no hay un alineamiento, el remedio que tiene que ser entregado a un paciente de urgencia en, como máximo, 30 minutos puede no llegar a tiempo. Otro ejemplo es la utilización de la ficha de anestesia manual utilizada por los anestesiólogos, a pesar de los avances de la tecnología, hace que el médico pierda tiempo en completar de forma manual las fichas, mientras debería estar enfocado en asistir al paciente.

Según el anestesiólogo Diógenes da Silva, CEO de Anestech Innovation Rising: "30% de los anestesiólogos ya cambiaron medicaciones, en Brasil 91% de los 276 entrevistados". El modelo de remuneración fee for service cuenta abierta incentiva el gasto, pues, en general, cuanto más se produce y consume, más se factura - además de incentivar la producción innecesaria de exámenes, consultas y permanencia del paciente.

En la gestión de costos asistenciales: puedo tener un costo mayor, porque el costo unitario - diarias, exámenes - es caro o porque hago muchos (frecuencia alta). Un estudio realizado en la Universidad de Utah en Estados Unidos, publicado por The New York Times en 2015, relata que los pacientes han hecho tantos exámenes de sangre que algunos se han vuelto anémicos. Los médicos de Utah comenzaron a exigir justificaciones a los residentes para cada prueba de laboratorio, y el hospital ahorró 200 mil dólares al año.

El artículo aún destaca el tiempo de permanencia como principal contribuidor de los costos de atención. En este caso, el uso del DRG (Diagnosis Related Group) puede contribuir sustancialmente a la reducción de los costos asistenciales, ya que su utilización en países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), aumentó en un 24% la productividad de la cama hospitalaria.

En mi opinión, la ausencia de una disciplina de ejecución en el área de la salud, sumada a las reinternaciones, a las complicaciones, a la permanencia innecesaria del paciente, a la cantidad exagerada e innecesaria de exámenes, materiales, medicamentos, modelo de remuneración e individualismo del médico, todo contribuye significativamente a un derroche del sistema de salud como un todo. En fin, corresponde a los agentes del sistema de salud ya no preguntar: ¿cuánto cuesta? sino **¿cuánto debería costar?**

#### **SOBRE EL AUTOR:**

**Sobre Marcelo Carnielo** – Maestría en Administración de empresas, posgraduado en gestión de servicios de salud (USP), y en Contraloría y Finanzas del área de la Salud (UEM-PR), especialista en Mecánica de Precisión (Unesp), graduado en administración de empresas (Mackenzie), técnico de radiología, además de diversos cursos de actualización en el área de costos hospitalarios (FGV-SP e IBMEC- SP). Director Técnico de Planisa, responsable de innumerables implementaciones de gestión de costos en instituciones de salud.



# Portal de pacientes: tendencias e innovación

## Salud para el ciudadano digital

Texto: Alix Pahaut

Foto: Divulgación



**Alix Pahaut**  
Gerente de Producto  
EMR

Hace más de 10 años, en 2006, la "Personalidad del Año" por la revista Times era "Usted", representando el aumento del contenido generado por los usuarios en la era digital. Con la democratización de las computadoras, de Internet y de los medios sociales, el ciudadano digital emergió, y continuó evolucionando en esta última década con los smartphones y dispositivos cada vez más inteligentes y conectados.

En salud, un sector más tradicional, la influencia del individuo digital también creció, pero de forma más limitada. Sin embargo, los hábitos y el aumento de las expectativas del individuo digital están cada vez más dirigidas al consumo de los cuidados con la salud y la evolución de "pacientes digitales". Por ejemplo: se estima que son realizadas 2 mil búsquedas de Google relacionadas con la salud.

Mientras que nos preparamos para lanzar el inicio de nuestra nueva plataforma de movilidad, Tasy Web Suite Paciente, este artículo analiza algunas de las principales tendencias relacionadas con los portales de pacientes alrededor del mundo.

### Acceso del paciente a los registros médicos

En muchos países, los pacientes son oficialmente los propietarios de sus registros médicos, con derecho de acceso a los registros, y hasta cierto punto tienen el derecho de pedir correcciones o la exclusión de los registros también - aunque en algunos países existen algunas excepciones, generalmente están relacionadas con la restricción de acceso en caso de que perjudique al paciente. Además de los puntos de vista jurídico y ético

sobre los derechos a tal acceso, existen muchos beneficios prácticos de permitir a los pacientes acceder a sus registros médicos e información relacionada: apoyar la adhesión a los cuidados prescritos; empoderar discusiones más significativas entre pacientes, sus proveedores de salud y sus cuidadores informales; y, como tal, posibilitar una toma de decisión más informada por esas personas. Cuando los pacientes y sus cuidadores informales poseen acceso a la información, ellos también pueden compartirla más fácilmente con los profesionales de la salud a lo largo del cuidado continuo.

Sin embargo, en la práctica, obtener acceso a los registros médicos no siempre es fácil. Los registros son generalmente descentralizados y no todos son digitales; por lo tanto, no son fácilmente consolidados y tampoco pueden ser fácilmente procesados por los pacientes. Para ilustrar este desafío, cerca de un cuarto de la población en general, en 19 países entrevistados para el informe Future Health Index de Philips, dicen que "no poseen ninguna propiedad sobre sus registros médicos" <sup>1</sup>

Al diseñar soluciones para proporcionar un mejor acceso a los registros médicos, la cuestión incluye lo que debe incluir este acceso. Tradicionalmente, en la mayoría de los países, el acceso es muy alto para resultados de exámenes (aunque el paciente no siempre sabe interpretarlos) y para prescripciones, pero es muy bajo para datos como notas clínicas. Sin embargo, tras el éxito de un primer ensayo con 20.000 pacientes en 2010, hoy en día el movimiento "Open Notes" (Open Notas, en español) en los EE.UU. implica compartir con 20 millones de pacientes sus notas clínicas por 104 instituciones de pequeñas clínicas hasta grandes redes de salud.<sup>2</sup> Esta tendencia promete crecer aún más y en más países.

### Datos generados por el paciente

Mientras que alrededor del mundo la idea de compartir las notas clínicas todavía está en las etapas iniciales, los fundadores de Open Notes ya están llevando su reflexión un paso adelante, "pasando de pacientes lectores pasivos a pacientes escritores activos". Esto tiene sentido, como parece existir un amplio consenso, en diferentes países de Europa, Brasil y hasta Arabia Saudita, los pacientes deben ser capaces de actualizar la mayoría de la información en sus registros médicos, aunque existen debates sobre qué tipos de información deben ser actualizadas y cómo deben actualizarse.<sup>3</sup>

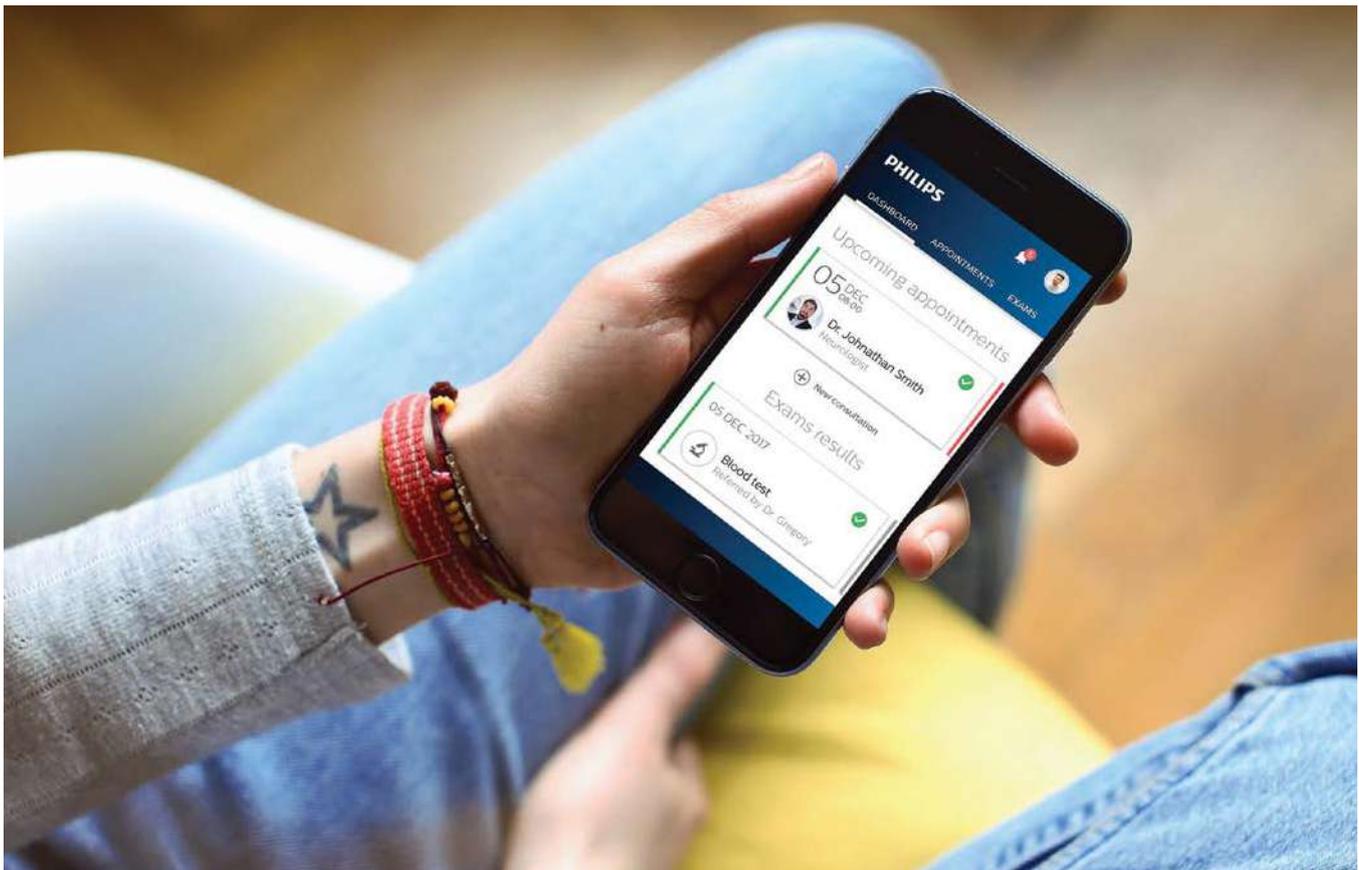


Foto: Divulgación

En este tema, además de que los pacientes ingresen datos directamente, con el creciente aumento en el uso de aplicaciones relacionadas con la salud y dispositivos conectados, también existe un interés y debate crecientes en torno a pacientes capaces de importar datos generados por dispositivos. Un argumento del debate es la calidad de los datos: cómo muchos dispositivos y sus aplicaciones tienen como objetivo a los consumidores conscientes de la salud en lugar de los proveedores de atención sanitaria formales, la calidad de información puede ser variada.<sup>4</sup> Al mismo tiempo, estas aplicaciones se han diseñado para los consumidores, pueden ser más exitosas en involucrar al paciente digital - aunque hasta la industria de consumo tiene retos en retener a los usuarios comprometidos, "a pesar del uso creciente de aplicaciones" mHealth ", el 80% de las aplicaciones son abandonadas después de sólo dos semanas".<sup>5</sup>

Un departamento del Cedars Sinai Hospital en Estados Unidos descubrió, dado que permitieron que los pacientes enviaran datos de frecuencia cardíaca desde dispositivos de consumo, otro punto de debate es la que cuestión "de quién es la responsabilidad de monitorear esta nueva fuente de datos"?<sup>6</sup> Los médicos revisan los resultados de los exámenes que ellos solicitaron especialmente, pero no monitorean y revisan las grandes cantidades de datos que no solicitaron. En combinación con el tema de la calidad, hay mucho que explotar en torno a la mejor manera de integrar estos datos para ayudar con los cuidados de la salud.

### Portales de Prestadores de Cuidados de la Salud vs. Portales Públicos

Al considerar los portales de pacientes como una herramienta para proporcionar acceso y recoger datos, podemos pensar en dos modelos: el portal del paciente suministrado por un proveedor de salud, como un hospital, y el portal público del paciente, proporcionado por el Estado, por ejemplo, que a menudo se llama (Personal) Electronic Health Record (P-EHR).

Al centrarse más en el lado clínico de tal herramienta, se puede argumentar que un portal público, que consolidaría datos médicos y de salud para un paciente a partir de todos los cuidadores, es el modelo que podría tener mayor impacto en pacientes individuales, así como en la gestión de la salud de la población.

Muchos países tienen iniciativas en marcha, en diferentes niveles y en diferentes formas. Suecia y Estonia, por ejemplo, son países con portales nacionales de pacientes bastante maduros. Países como Australia, Portugal y Brasil, con "Mi DigiSUS" para la atención primaria, están en los primeros años de implementación. Y otros países, como Suiza y Alemania, sólo están al comienzo de la implantación de esta solución.

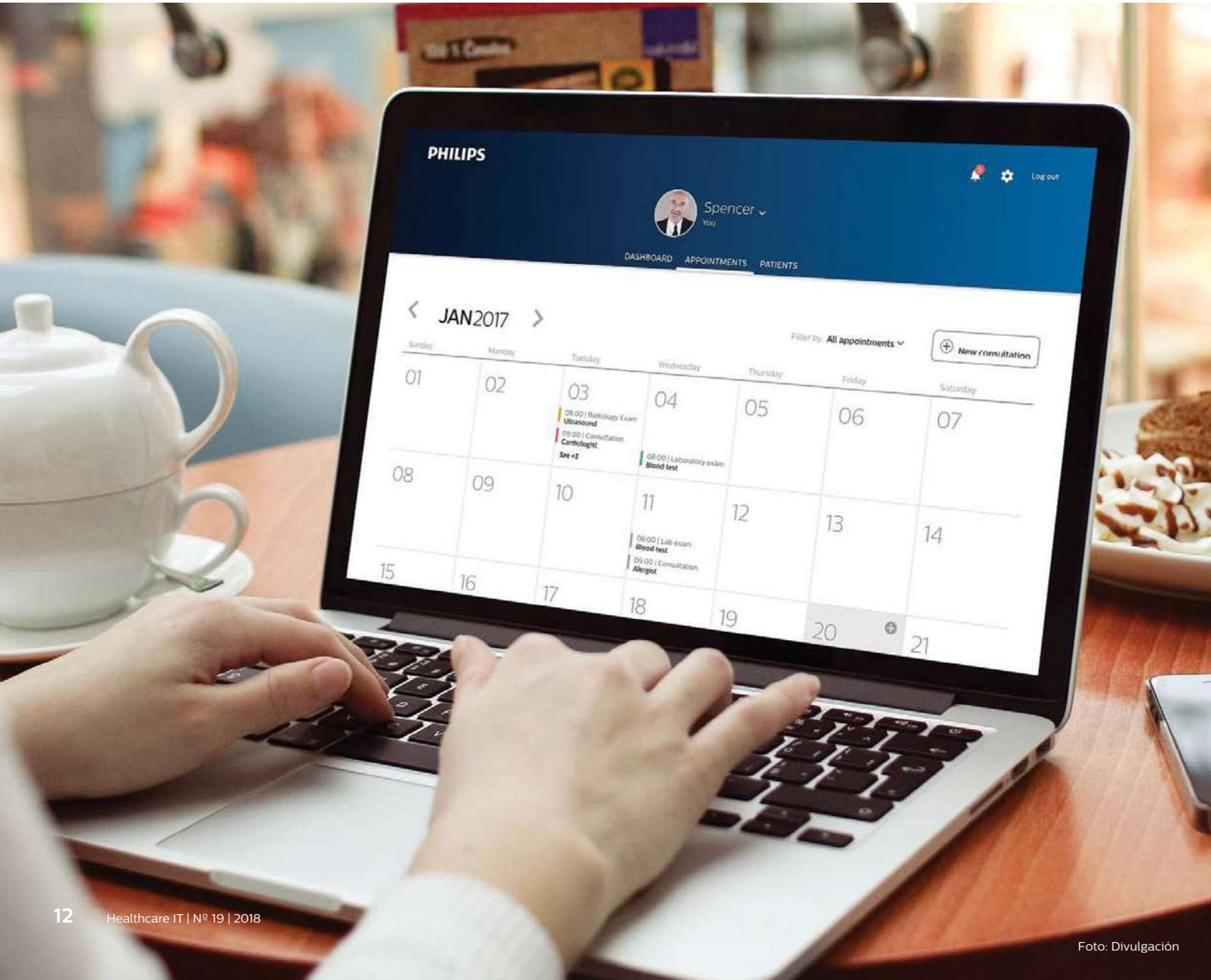


Para alcanzar el pleno potencial de la plataforma se plantearon muchos desafíos, y estos por desgracia, atrasaron las iniciativas a lo largo de los años. Los desafíos incluyen el desarrollo de la correcta infraestructura técnica pero también el consenso político y la financiación.

Por fin, el diseño de tales soluciones es complejo y requiere un abordaje paso a paso. La disponibilidad de un identificador único de pacientes y de autenticación segura es un prerrequisito. Además, un portal posee un valor limitado si sus datos también lo son; por lo tanto, por ejemplo, una prioridad para soportar los datos de la población de la plataforma de cuidados primarios "Mi DigiSUS" es apoyar la digitalización adicional de la atención primaria.<sup>7</sup> Y finalmente, es necesario escoger qué tipos de datos y acceso deben priorizarse y qué estándares de datos deben ser perseguidos, o qué puede causar un gran impacto a largo plazo en el futuro de la solución.

### Portales de Pacientes de los Prestadores de Cuidados de la Salud: Oportunidades y Desafíos

Personalmente, creo que siempre debemos alentar y apoyar las iniciativas públicas del P-EHR, nuevamente considerando su gran impacto potencial para la prestación de asistencia sanitaria y la gestión de la salud, tanto a nivel individual como general. Al mismo tiempo, aunque estos esfuerzos continúan, tiene sentido que los proveedores de servicios de salud, así como las aseguradoras, provean soluciones complementarias. Primero, porque la implantación de las soluciones públicas aún no está madura de manera uniforme. Segundo, porque el portal de pacientes del proveedor puede ofrecer recursos que muchas veces no son el foco de soluciones públicas, como recursos que soportan eficiencia operacional (por ejemplo, programación del turno), experiencia del paciente (por ejemplo, capacidad de un paciente para seleccionar comidas de un menú)





o ambos (por ejemplo, el check-in del paciente para optimizar el flujo de trabajo).

Los portales de pacientes dirigidos por el proveedor de servicios de salud presentan su propio conjunto de posibles beneficios y desafíos. En Estados Unidos, un país donde estas soluciones ya son bastante maduras, la adopción de los portales existentes de parte de los pacientes todavía es muy variable. El caso más exitoso es el de la red Kaiser Permanente, que posee el portal de pacientes privados más utilizado en el mundo, con una tasa de adopción del 62%, que es parte esencial de su modelo de negocio.<sup>8</sup> Sin embargo, la tasa promedio de adopción parece más cercana de al 23%. Las investigaciones demuestran que, en diferentes portales, "una de las características negativas más percibidas está relacionada con la facilidad de uso, transformando al portal difícil para navegar", destacando la importancia de la usabilidad.<sup>9</sup> La misma investigación muestra un impacto positivo en el compromiso y satisfacción del paciente, confirma, sin embargo, el potencial cuando la implementación es exitosa. Existen diferentes maneras de que los proveedores apoyen e incentiven la adopción durante la implementación; parte de esto también es definir el contenido disponible en el portal y los permisos relacionados para visualizar e ingresar datos, conforme a lo descrito anteriormente en este artículo

### El nuevo Tasy Web Suite Paciente

Nuestro desafío conjunto es encontrar las mejores maneras de comprometer a los pacientes de manera significativa y dar a los proveedores la flexibilidad de traer diferentes tipos de valor a diferentes situaciones. La primera versión del portal soporta la participación del paciente, haciendo que los resultados sean accesibles y que les permita ver y administrar diferentes tipos de consultas, lo que también soporta la optimización de la calendarización. También soporta una experiencia positiva del paciente, proporcionando una plataforma atractiva, accesible tanto desde computadoras como desde dispositivos móviles.

Además, aunque los usuarios ya puedan agendar o solicitar sus consultas sin estar registrados en la institución, solo tendrán acceso a los datos de salud o a los datos del dependiente siempre que su identidad sea confirmada junto con otros recursos para reforzar la privacidad de datos y seguridad.

Estamos ansiosos para debatir cómo esta solución puede ayudar a su institución y a sus pacientes para continuar trabajando juntos en las próximas etapas de este importante desafío.

#### **SOBRE LA AUTORA:**

**Alix Pahaut** – Es Gerente Senior de Producto de Philips. Está centrada en las soluciones de movilidad y de compromiso del paciente de Tasy, y también en la internacionalización de Tasy para nuevos mercados como Alemania y Oriente Medio. Graduada en economía y finanzas, Alix trabaja en Philips hace siete años, seis en ventas y marketing de soluciones de informática para el área de la salud. Antes de Philips, Alix trabajó en organizaciones cuyo objetivo era mejorar el acceso a medicamentos y la buena nutrición en países pobres. Su motivación es contribuir con la provisión de acceso a cuidados de salud eficaces para todos, lo que implica también contribuir para una mejor eficiencia.

#### Referencias

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



# Tasy y los cuidados de la salud en México

## El desarrollo personal y el crecimiento económico del país dependen de la buena salud de la población

Texto: Agustín López Rivadeneira

Foto: Divulgación



**Agustín López Rivadeneira**  
Líder de Philips EMR México

La palabra "salud" proviene del latín "salus" que significa "estar en condiciones de poder superar un obstáculo". La OMS (Organización Mundial de la Salud) define el término como un estado perfecto de bienestar físico, psíquico y social; es decir, no basta con la ausencia de lesión o enfermedad. Así, estar sano permite el cumplimiento de metas en diversos ámbitos personales y actúa como motor de la economía mediante la productividad laboral. La buena salud es fundamental para el desarrollo personal de los individuos y para el crecimiento económico de un país.

Para que el sistema de salud en México pueda proporcionar servicios y productos eficaces y de calidad, es necesario una convergencia entre varios actores: reguladores, prestadores de servicios, intermediarios, proveedores y la población en general. Para ello, algo fundamental para avanzar hacia mejores instituciones y una mejor calidad de vida es conocer cómo está formado el sector en México, los desafíos y acciones posibles.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el sector de la salud en México está compuesto por organizaciones que prestan servicios (por ejemplo, consultas y seguros médicos) y proveen productos (por ejemplo, medicamentos y prótesis); que realizan actividades características o conexas: aunque el gasto público con atención médica entre 2003 y 2013 ha aumentado del 2,4% al 3,2% del PIB, un aumento de los

gastos no siempre se traduce en mejoras en los niveles de salud. El porcentaje del presupuesto en Salud en México dedicado a la administración (casi 10%) y los pagos directos por servicios de salud que salen de los bolsillos de las personas (cerca de 40%) siguen siendo los más altos de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo económicos). Estos indicadores nos muestran que el sistema de salud mexicano aún puede mejorar sus niveles de eficiencia.

De acuerdo con el informe Estudio de la OCDE sobre el Sistema de Salud: México 2016 (OCDE Revisión de los Sistemas de Salud: México 2016), un problema fundamental se basa en la atención médica prestada por medio de diversos institutos de seguro social desconectados entre sí. Cada año, cerca de un tercio de las personas son obligadas a cambiarse de médico simplemente porque cambian de empleo.

"Esto interrumpe la continuidad de la atención médica, que es fundamental para prestar servicios médicos de alta calidad, especialmente para quien sufre de enfermedades crónicas", afirma el Secretario General de la OCDE, Ángel Gurría. "Esta situación también genera la mala utilización de los recursos, ya que una misma persona tiene que ser atendida en múltiples sistemas a lo largo de su vida e incluso a lo largo de un mismo tratamiento. Y agrega: "México necesita consolidar su sistema de salud para que todos los mexicanos, independientemente de dónde vivan o del tipo de empleo que realicen, puedan tener acceso al mismo nivel de servicios sin tener que preocuparse por que esto represente una carga financiera mayor para las familias."

Ampliar los convenios de intercambio de servicios para permitir que los afiliados de un determinado sistema utilicen los servicios de otro sistema es esencial para que los convenios se desarrollen desde de la atención primaria para cubrir enfermedades crónicas, como la diabetes. Las restricciones globales de recursos para sistemas de salud nos llevan a una nueva estrategia basada en el cuidado de la salud con valor, con el objetivo de disminuir costos, incrementar el acceso a los servicios y mejorar los resultados. Al mismo tiempo, el envejecimiento de la población en el mundo y el aumento de las enfermedades crónicas están realizando un cambio en los servicios de bajo costo y cuidado desde casa.

Simultáneamente, más y más personas están buscando nuevas formas de monitorear y administrar su salud de forma proactiva. La digitalización de la salud, basada únicamente en dispositivos para servicios y sistemas, está cambiando el centro de atención.



Estos desafíos sólo pueden alcanzarse a través de nuevas y mejores formas de proporcionar servicios de salud mediante el ciclo continuo de cuidados de la salud, con un cambio diferente del enfoque actual, basado principalmente en el cuidado de enfermedades agudas e intervenciones en etapas avanzadas. Para ello, Philips ha volcado sus esfuerzos para enfocarse en el cuidado de la salud, focalizando nuestra oferta en productos y equipos que mejoran la vida de las personas y ayudan a llevar una vida saludable; prevención, diagnóstico y tratamiento de las principales enfermedades de la humanidad, además de la recuperación y cuidados recibidos en casa. Este ciclo se llama continuidad de la salud y afecta la vida de todos los seres humanos en diferentes etapas.

Sabemos que, en un mundo cada vez más conectado, es necesaria la convergencia entre las tecnologías de consumo Philips, que facilitan la vida saludable: tecnologías médicas que ayudan a los médicos a brindar mejores diagnósticos y tratamientos, y las tecnologías basadas en la nube, que permiten compartir y analizar la información. Este enfoque será la clave para brindar soluciones más efectivas, de bajo costo e integradas, lo que se alinea perfectamente con nuestros puntos fuertes para cuidados de la salud profesional y consumo personal de salud y bienestar.

Los modelos de gestión son y han sido siempre un indicador de equidad y desarrollo de cualquier nación, ya que su fortalecimiento es una tarea continua, no sólo en el sentido de brindar servicios de calidad para mejorar la salud, sino también para evaluar la sustentabilidad de los procesos de atención médica.

La Propuesta de Valor para el Sector de Salud de Philips promueve la integración de los Modelos de Gestión Clínica, que permiten:

- controlar la información del paciente - Expediente Clínico Electrónico Único.
- mejores y más eficientes servicios internos y auxiliares.
- participar de procesos colaborativos con otras empresas/entidades
- compartir recursos de mayor dispersión—habilitar funciones remotas
- disgregar los medios tradicionales de comunicación de los nuevos medios de mayor alcance
- manejo de pacientes, administración financiera de vanguardia y control de los centros de costos
- manejo de pacientes, calendarización e integración de servicios clínico-médicos y de soporte a los diagnósticos, permitiendo el control de costos de la atención en el sector de la salud
- manejo de órdenes de documentación clínico-médica, ofreciendo bioestadística e índice de mortalidad de forma automática y en línea
- manejo de tratamientos y cirugías, desde quirófanos hasta terapias físicas y medicamentos;
- atención a clientes, médicos y pacientes;
- soporte para la toma de mejores decisiones;
- cumplir con la armonización contable del Conac, requerimiento obligatorio actualmente en México;
- Capacidad del cumplimiento de los estándares de calidad orientados a la Seguridad del Paciente de la Joint Commission International y el consejo general de salud que apoya la obtención de ambas acreditaciones;

- evitar observaciones de Organismo de Control Interno y de Auditorías Externas:
- órgano Interno de Control (SFP);
- auditoría Superior de Federación (ASF);

Con esto se obtienen los siguientes beneficios:

- Sistemas de gestión administrativo financiera y atención médica integrados.
- Mejora de la calidad y la eficiencia de los procesos asistenciales, buscando sinergias y optimizando los recursos.
- Mejora de la homogeneidad y del control de actividad en todos los centros de atención médica.
- Gestionar la actividad clínica de forma conjunta en toda la organización.
- Integración de la gestión de los procesos asistenciales con las áreas financieras y administrativas.
- Dotar a la Institución de una herramienta para la toma de decisiones: el Sistema de Información IntegralTasy, con información fiable en tiempo real, informes estándares y el acceso a indicadores de gestión que permiten, entre otras cosas, el seguimiento de los procesos clínicos, hospitalarios, administrativos y financieros.

Además de lo anterior, un punto de diferenciación de Philips y relevante en nuestra propuesta es el poder de alcanzar la integración de cualquier institución relacionada con el sector de la salud, ya sea pública o privada, y de poder integrar un verdadero comportamiento universal de la población sobre la base de la homologación del registro clínico electrónico.

De esta forma, contribuimos promoviendo la Plataforma Integral de Información de Salud, favoreciendo la integración de utilización del patrón único de población, el patrón único del personal de la Salud y del Paciente, y avanzamos con el propósito determinado por Philips de impactar, de forma positiva, la vida de 3.000 millones de personas hasta el año 2025.

#### **SOBRE EL AUTOR:**

Más de 30 años de experiencia en el Sector de la Salud a nivel Internacional, especialista en el desarrollo de Modelos de Gestión Integral para el Sector de la Salud, Registros Clínicos Electrónicos, Normatividad y Regulaciones, Certificación Hospitalaria, Diagnósticos Situacionales, Modelos de Madurez, Gestión de Calidad, Gestión de Proyectos, Oficinas de Calidad y de Proyecto, Integración de Soluciones Integrales en Proyectos de TI para Sector Salud. Ha ocupado cargos directivos en el Sector de la Salud en empresas internacionales tales como HP y SAP, así como en un hospital particular de México. Actualmente, asumió el desafío del Área de EMR de Philips México.



# Hospital San Javier reduce en 30% los errores de medicación con el sistema Tasy

**100% de rastreabilidad y de informaciones integradas mejoran la toma de decisiones en el Hospital San Javier**

Texto: Gisélle G. Olimpio



Fotos: Banco de Imágenes Hospital San Javier

## Guadalajara - México

Con más de 23 años de trayectoria y cumpliendo los estándares de más alta calidad, el Hospital San Javier, ubicado en la ciudad de Guadalajara, en México, está certificado por el "Consejo de Salubridad General de México", una certificación mexicana que propone a los hospitales que sigan estándares de seguridad y calidad del cuidado médico para atención de los pacientes.

En cualquier hospital del mundo la sensación es la misma: no se puede permanecer estático. El único camino para la mejor calidad y sustentabilidad financiera es la renovación, inversiones en tecnología y adaptaciones al momento actual y sus respectivas necesidades.

Fue con ese sentimiento que el Hospital San Javier reconoció que era hora de buscar un nuevo sistema de gestión hospitalaria que supiera las necesidades de la operación asistencial y administrativa, permitiendo la integración de la información en todos los sectores de la institución. Elvia Zazueta León-Quintero, Directora de Innovación, relata que uno de los principales problemas del hospital eran los procesos manuales. "Muchos datos necesitaban ser volcados al sistema de forma manual, generando un trabajo enorme de digitación, comprobación y validación. Las Planillas de Excel y la falta de integración hacían muy difícil la toma de decisiones, ya que cuando recibíamos los informes de los inventarios las informaciones eran obsoletas", comenta Elvia.

Se trata de una renovación de procesos que involucra a todos los colaboradores del hospital. Rastreabilidad e integración son los grandes diferenciales que cambiaron el día a día del Hospital San Javier tras la implementación del sistema Tasy, pero uno de los puntos destacados por los profesionales está relacionado con la asignación de medicamentos en la farmacia hospitalaria. Siga los cambios y los logros alcanzados en este sector por medio de Tasy.

### Farmacia hospitalaria aumenta en 30% la eficacia en la gestión y asignación de medicamentos

En primer lugar, el farmacéutico fue incorporado al equipo multidisciplinario que atiende al paciente. Su papel pasó de "dispensador" a "gestor" de la farmacia, interactuando con médicos, enfermeros, nutricionistas, infectólogos y otros profesionales administrativos, como compras, provisiones, etc. Alba Tonantziin Anguiano Morán, Jefa de la Farmacia Hospitalaria, relata que unos de los principales desafíos durante la implementación del sistema fue la carga del banco de datos de medicamentos para que fuera posible trabajar tanto en la parte clínica (prescripción electrónica, máximos y mínimos en dosis, concentraciones, diluciones, vías de administración, etc.) como en la administrativa, (patrones máximo-mínimo, reabastecimiento, compras y stock, entre otros).

La gestión de la farmacia hospitalaria está directamente ligada a la calidad de la atención. Prácticamente todos los sectores del hospital dependen de la administración de medicamentos y materiales, y este proceso va mucho más allá de la puntualidad en la entrega. La revisión, estandarización, interacciones



medicamentosas y la misma gestión de reabastecimiento forman parte de un gran "paquete" que garantiza la seguridad y precisión en la asignación de medicamentos. Al final, muchos problemas relacionados con la prescripción y asignación de medicamentos que causan eventos adversos y pueden evitarse con una gestión más eficiente del proceso.

Siguiendo esta premisa de mejoras, San Javier utiliza Tasy para la asignación de medicamentos por unidosis en la farmacia hospitalaria. "Tasy ha facilitado el proceso de gestión de medicación", comenta Alba, "pues anteriormente la validación farmacéutica y la separación de los medicamentos ocurrían de forma manual, lo que podría generar errores en el momento de la distribución. Con Tasy y el proceso de prescripción y dispensación individual, cada medicamento que entra en la farmacia es identificado por un "lote del proveedor", que es un código de barras con fecha de recepción, proveedor, número de factura, quién recibe, lote, la fecha de vencimiento; que nos permite tener toda la trazabilidad de la distribución vinculada con una prescripción validada hasta su administración y control (farmacovigilancia)".

En este circuito de medicamentos, el Hospital San Javier relata grandes beneficios

- Detección precoz de fallas que disminuyen los tiempos dispensación de los medicamentos.
- 100% de seguimiento de medicamentos, desde la compra hasta la administración.
- Reducción del 30% en los errores de dispensación
- Agilidad para la validación farmacéutica.
- Medicamentos dispensados las 24 horas, lo que garantiza una administración oportuna.
- El reabastecimiento automático se genera, garantizando el acceso del suministro de medicamentos en todo el hospital.
- Enfermería ya no necesita solicitar la medicación, se genera un pedido en tiempo real cuando el médico libera la prescripción para la farmacia.
- Reducción en el número de transcripciones de medicamentos generados durante la atención al paciente.
- Generación de indicadores que permiten la toma de decisión oportuna.
- Mayor control de inventario.

"Especialmente para medicamentos como comprimidos, que traen más de una unidad, ahora no entregamos más cajas completas de medicamentos. Por ejemplo, si hay una medicación prescrita cada 8 horas, entregamos los 3 comprimidos necesarios para las 24 horas, de acuerdo con la validez de la prescripción", relata Alba.

## Beneficios financieros

La calidad y la sostenibilidad financiera necesitan caminar de la mano con la economía mundial en el momento actual. Por eso, todo lo que refleja reducción de costos es muy relevante para los hospitales. De acuerdo con el Director Administrativo, Miguel Ángel Zúñiga Saldaña, Tasy aportó resultados financieros muy positivos al Hospital San Javier. Desde la disminución de los niveles de stock, mejora de los precios para la facturación de los servicios hospitalarios, integración de los procesos administrativos hasta la conservación de los niveles de rentabilidad. Un buen ejemplo es que la institución logró disminuir en cerca de **28% la compra de medicamentos**, principalmente con el cambio de administración por unidosis, hecho que propicia la utilización eficiente de los recursos y disminuye el costo hospitalario.

Por detrás de las inversiones en tecnología de la información y sistemas como Tasy, hospitales perciben mejoras en la calidad y en la gestión hospitalaria.

## Inversión en TI

*Rocío del Carmen Díaz Contreras*  
Gerente de Tecnología de la Información

El Hospital San Javier tenía un sistema de gestión hospitalaria desarrollado internamente. La institución comenzó a crecer de forma exponencial y la transformación digital exigía cada vez más un sistema que pudiera integrar los procesos, una herramienta para apoyar no sólo procesos administrativos, sino también asistenciales.

Algunas de las principales razones que nos llevaron a decidir implementar el sistema Tasy fue la trazabilidad de la información, lo que nos permite saber lo que está sucediendo con nuestros pacientes en todo momento. También garantiza el control a nivel administrativo, lo que es extremadamente necesario e importante para la toma de decisiones en el momento justo y oportuno.

Tasy es una herramienta que nos permite tener el control de toda la institución en un único lugar, de modo que el gerenciamiento, tanto de la alta administración como del área de Tecnología de la Información, sea más fácil por la reducción del retrabajo y de los costos operacionales que esto representa.





# Aumento del rendimiento y más seguridad para los pacientes en el Hospital Santa Marta

## Tasy ayuda al hospital a alcanzar el nivel 6 de la HIMSS y agiliza la toma de decisiones

Texto: Gisélle G. Olimpio

Foto: Divulgación



**Everton Bonadio**  
Gerente de TI



**Mário Aquino**  
Director de TI

### Brasília - DF

La HIMSS (Health Information and Management Systems Society) certifica cuán digital es la institución y, por consiguiente, los beneficios de la tecnología para la calidad del servicio y la seguridad del paciente. Conquistar una certificación HIMSS es cumplir con los requisitos que posibilitan agilidad en la toma de decisiones, a partir de compartir la información de una manera inteligente y sistémica. El Hospital Santa Marta (HSM), ubicado en Taguatinga Sur, se convirtió en el primero del Distrito Federal en cumplir con todos los requisitos y ser certificado con la práctica 6 EMRAM de HIMSS.

Este proceso comenzó cuando la Institución inició la búsqueda de un nuevo sistema de gestión hospitalaria. "Ese fue el momento de evaluar el mercado y buscar una solución que cumpliera con los criterios establecidos por el hospital, tales como ser un sistema integrado, con seguridad en el almacenamiento de los datos y procesos, agilidad en el acceso a la información, que cumpliera los requisitos legales y tuviera el mejor costo-beneficio. Tasy fue la solución que mejor atendió a nuestras expectativas, ya que ayuda a los registros del paciente, optimiza y garantiza seguridad en los procesos y posibilita una mejor comunicación entre los equipos", comenta Mário Aquino, Director de TI del Hospital Santa Marta.

Además de la elección del sistema, los cambios de procesos necesarios para una certificación de ese porte demandan transparencia, comunicación efectiva y participación activa de la dirección y de los equipos involucrados. Sabiendo esto, el hospital realizó importantes inversiones en el desarrollo personal y profesional, a través del programa de Educación Permanente, e involucró a todos los sectores interesados en las discusiones y alineaciones para alcanzar las mejoras consideradas primordiales en el proceso de certificación. Entre estas mejoras están la documentación en EMR (Registros Médicos Electrónicos), el chequeo al lado de la cama en la enfermería, la utilización de alertas durante la prescripción y solicitud de exámenes, el sistema de apoyo a la decisión clínica, el circuito cerrado de medicación y paneles informativos en tiempo real, entre otros.

### Los resultados

El principal resultado proporcionado por el proceso de certificación EMRAM 6 de HIMSS es el aumento en la seguridad del paciente. En el chequeo al lado de la cama, por ejemplo, se realiza la doble verificación de la prescripción médica y la receta queda disponible para que la farmacia verifique inconsistencias.

Para el Gerente de TI Everton Bonadio, la conquista de la etapa 6 representa más que apenas el éxito en el uso de TI "Hoy, entendemos que la tecnología colabora mucho con

con una comunicación efectiva, uno de los valores de HSM; independientemente del proceso, la información no es un recorte, está conectada a un contexto que necesita ser considerado en todos los análisis. Si la solución tecnológica hace que ese contexto sea percibido rápidamente, facilita y agiliza la toma de decisiones”.

El HSM destacó los principales resultados obtenidos tras la certificación con el soporte del sistema Tasy:

- más seguridad para el paciente;
- reducción significativa de costos en general;
- apoyo a la decisión clínica con la herramienta Mentor de Tasy;
- mejoras en la calidad de atención derivada del EMR;
- reducción de errores;
- mayor integración entre médicos, enfermeros y farmacéuticos – equipo multiprofesional;
- aumento en la productividad con la eliminación del tiempo utilizado por los empleados en la búsqueda de fichas, además de disminuir la aparición de errores médicos por pura ilegibilidad;
- atención más rápida. Los datos se vuelven más completos, facilitando un diagnóstico preciso;
- control de stock reforzado, ya que cada vez que un paciente es medicado, una alerta electrónico puede dispararse para avisar a la farmacia sobre la necesidad de reposición, así como también el sector de compras, debe estar atento al stock mínimo y al punto de pedido;
- aumento de rendimiento del hospital;
- mejoras en la gestión financiera de recursos.

Para el Director de TI, Mario Aquino, el resultado de la acreditación confirma que la adopción de nuevas tecnologías, aliada a las acciones integradas es el camino correcto:

“Estamos muy orgullosos y contentos con esta premiación, pues da fe que las innovaciones tecnológicas generan mejoras claras en la calidad asistencial y en la seguridad del paciente.

La atención pasa a ser más rápida porque la búsqueda es acelerada y los datos se vuelven más completos, lo que facilita un diagnóstico preciso”.

#### **SOBRE EL HOSPITAL SANTA MARTA:**

Atiende cardiología, ortopedia, neurología, oncología y medicina intervencionista

Nº de camas: 229

Nº de empleados: 1.512

Nº de internaciones/mes: 14.235

Nº de atendidos en UPA/mes y día: 242.683

Nº de exámenes realizados/mes: 1, 187,055

Nº de cirugías realizadas/mes: 7.501 cirugías y 2.149 partos.

\* Datos 2017

Foto: Divulgación





# Hospital del grupo Intensicare reduce en 25% las tasas de ocurrencia de eventos adversos con Tasy

**Certificado en nivel 6 de la HIMSS, el Instituto Ortopédico de Palmas aumentó los indicadores de calidad, seguridad del paciente y reducción de costos**

Texto: Gisélle G. Olimpio y Matheus Montibeler

Foto: Divulgación

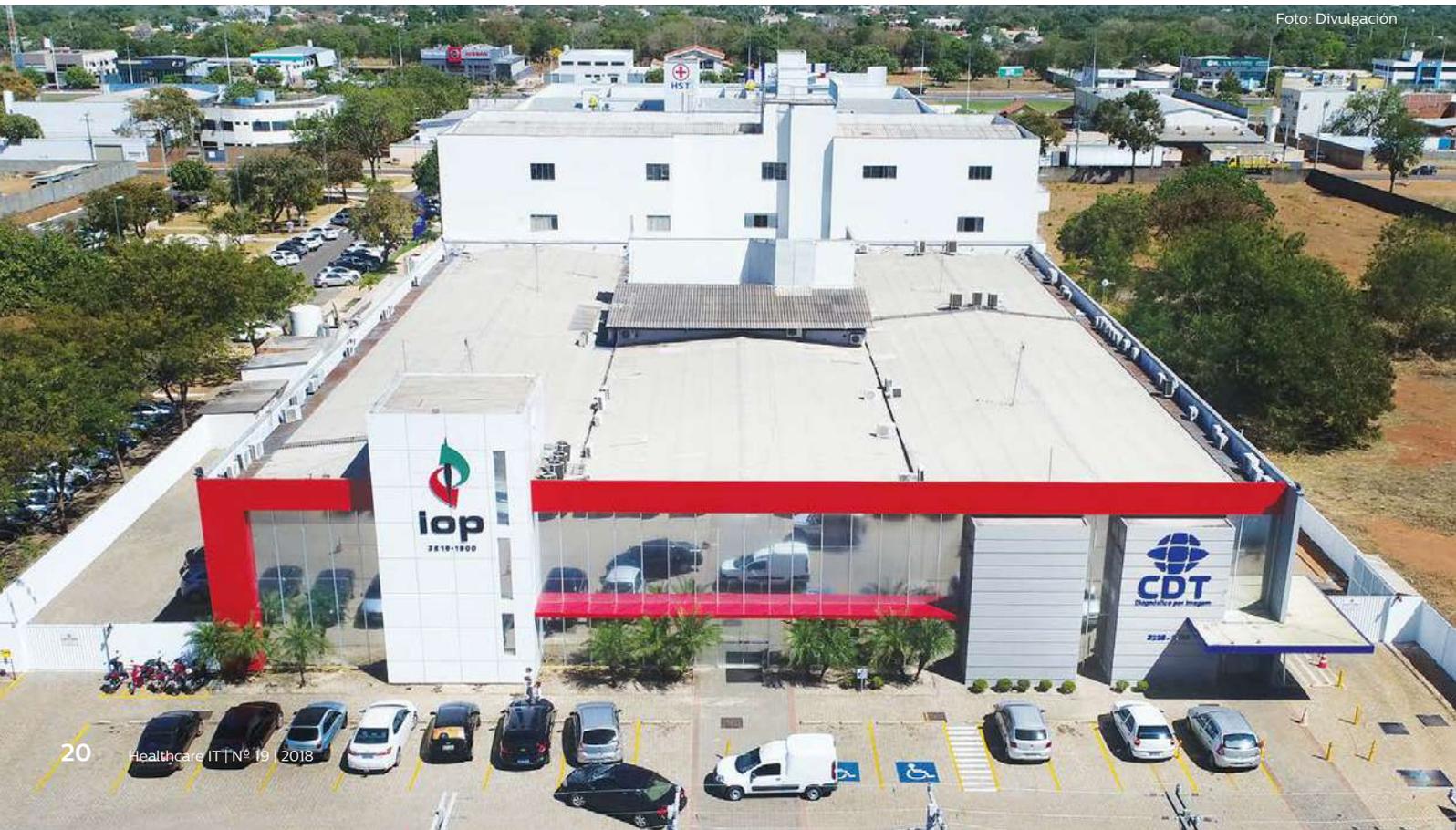


**Rodrigo Teixeira de Aquino**  
CEO

## Palmas - Tocantins

El Instituto Ortopédico de Palmas (IOP), administrado por el grupo Intensicare, notó una capacidad diferente de integrar todos los equipos de distintas áreas y procesos con Tasy y el poderío de su gerenciamiento de informaciones en tiempo real, tanto administrativa como asistencial. Indiscutiblemente, la salud en los últimos años demostró que es necesario un sistema de gestión hospitalaria bien estructurado y aplicado para la evolución de las instituciones prestadoras de cuidados.

Foto: Divulgación



Con Tasy es posible iniciar el proceso para tornarse un hospital digital en el modelo propuesto por la Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS). De acuerdo con Márcio Filipe do Carmo, Director de Tecnología de IOP, "solo ERPs (Enterprise Resource Planning) de alto nivel permiten que las instituciones pasen por este proceso. El sistema Tasy definitivamente está preparado para el desafío".

Cuenta con el fuerte compromiso de todos los equipos involucrados en los procesos hospitalarios, fueron 12 meses de planeamiento para alcanzar el nivel 6 de HIMSS, diversos workshops con los equipos multidisciplinarios del hospital; siempre teniendo como objetivo pasar conocimiento y demostrar que la importancia de este proceso de transformación va mucho más allá de la obtención de un simple sello de calidad.

Tasy posee herramientas importantísimas para el proceso de transformación del papel a la digitalización, como Mentor (Soporte a la Decisión Clínica), Farmacia Clínica y ADEP (Administración Electrónica de Prescripción). **"Prácticamente reducimos a cero el porcentaje de uso de papel en hospital. Hoy 100% de los pacientes internados utilizan pulseras de identificación y todo el circuito de medicamentos posee Trazabilidad y control de lotes. Todas las prescripciones pasan por un análisis criterioso a través de la Farmacia Clínica",** afirma Márcio.

Cumplimos con cerca de 55 ítems y requisitos fuertemente demandados por la HIMSS, como el circuito cerrado de medicamentos, la administración de medicamentos con códigos de barra, integración laboratorial y PACS (Picture Archiving and Communication System), lo que resultó en la obtención del certificado Nivel 6 de la HIMSS.

#### **Reducción de 25% en tasas de ocurrencia de eventos adversos**

"La implementación de Tasy en el IOP generó inmediatamente resultados satisfactorios para una institución que aprecia la excelencia. Sólo en el primer mes después de la implantación hubo una reducción del 25% en las tasas de ocurrencia de eventos adversos en el hospital ", comenta Rodrigo Teixeira de Aquino, CEO.

Con la implementación del chequeo de medicamentos al pie de la cama se detectó una reducción significativa de gastos. Además, el paciente es identificado usando una pulsera con código de barras y, durante la validación que realiza la Farmacia Clínica, todos los cambios y notas de revisión se registran en el PEP (Pronóstico Electrónico del Paciente) y están disponibles para todos los profesionales. Además, todo el flujo de solicitudes y resultados de exámenes de laboratorio, imágenes, señales vitales, entre otros están integrados por Tasy.

Con la implantación de la Farmacia Clínica es posible disminuir el número de empleados del departamento de farmacia para un equipo más reducido y con procesos más lean. Además, la Farmacia Clínica permite evaluar e identificar los cambios y ajustes de interacciones y errores

con medicamentos en un tiempo razonable. Los buenos resultados en relación al indicador de eventos adversos y una mayor seguridad de todo el equipo involucrado están garantizados. El proceso de distribución es rápido, preciso y eficiente, y ocurre a través de una interfaz excelente de Tasy, evitando múltiples etapas para atender las solicitudes.

Con la implementación de Mentor fue ajustado el proceso de toma de decisiones, haciendo estas más precisas, minimizando su tiempo y mejorando el indicador de tiempo de permanencia en la institución. Mentor posibilita la inserción de los protocolos y alertas que promueven mejores prácticas de atención de forma estandarizada.

Para finalizar, el CEO Rodrigo Teixeira de Aquino resalta que los resultados obtenidos en el nivel 6 de la HIMSS han sido muy gratificantes, especialmente en lo que se refiere a la estrecha relación entre los mejores cuidados de calidad, la seguridad del paciente y la reducción de los costos.

Foto: Banco Philips





# Santa Casa de POA informatiza SAE en sistema Tasy

Implementación de registros electrónicos de SAE en el más grande complejo hospitalario del

Sur de Brasil

Texto: Santa Casa de Porto Alegre

Foto: Banco Philips



## Porto Alegre – RS

La Santa Casa de Misericórdia de POA (Porto Alegre – RS) Es una institución secular, pero con la preocupación constante en mantenerse actualizada y evolucionar con las tecnologías en salud. Con la informática, no es diferente. Hace mucho que el uso de sistemas electrónicos forma parte del día a día de los profesionales y ya es una práctica incorporada a la rutina de todos.

Especialmente bajo el ámbito de la calidad de la asistencia de enfermería, en una gran institución como la Santa Casa de POA, es crucial tener el control de todos los procesos, con la utilización de lenguajes estandarizados y documentación.

El proceso de enfermería en Brasil está regulado por el Consejo Federal de Enfermería - COFEN, en la Resolución COFEN-272 \ 2001 - revocada por la Resolución COFEN nº 358/2009. La legislación define como obligatoria la implementación de la Sistematización de la Asistencia de Enfermería (SAE) en todos los servicios que disponen de enfermería, ya sean públicos o privados. Se puede decir que SAE es considerada la metodología de trabajo más conocida y aceptada en todo el mundo.

En las palabras de Cinara Maisonette Duarte, enfermera, Gerente Hospitalaria de la Santa Casa de POA, SAE es la metodología científica de enfermería para la práctica del cuidado basada en evidencias y en el pensamiento para que se llegue a la mejor intervención y al cuidado individualizado. Con este fundamento, la expectativa es prestar un cuidado sistémico pero con una mirada más personalizada.

## SAE en Santa Casa de POA

Con el objetivo de implementar registros electrónicos referentes a diagnósticos de enfermería en un sistema de gestión de salud informatizado, se estableció un grupo de trabajo que involucró enfermeros asistenciales, gestores, enfermera de TI, equipo de Calidad y una fuerte integración con el área académica en cuanto a la validación de los contenidos científicos. "Fue una construcción conjunta, con participación efectiva de quien usa el sistema, lo que hizo toda la diferencia ", comenta Swetlana Cvirkun, enfermera, Gerente Hospitalario.

"La dirección de la institución, por medio de sus directrices, apoyó el proceso validando su importancia en la asistencia, en los registros y en la sustentabilidad, ya que el registro también busca la optimización de recursos materiales - lo que llevó al proyecto de SAE a recibir el premio de Reconocimiento en el año 2017 ", destaca Swetlana Cvirkun.

### Las fases del proyecto

El proyecto siguió cuatro fases, basado en la herramienta PDCA (del inglés, Plan-Do-Check-Act). Esta herramienta orientó a que las actividades sean realizadas en los ejes de: planeamiento, ejecución de las actividades, evaluación y acción. Se sabe que cada una de estas etapas es responsable por la retroalimentación del ciclo y colabora con la toma de decisiones. Las actividades ejecutadas incluyeron el trabajo conjunto de todo el grupo, con reuniones quincenales, integración con la Universidad Federal de Ciencias de la Salud de Porto Alegre (alianza de Santa Casa), ejecución de pilotos en unidades claves y la evaluación de la aplicabilidad. "Como la institución posee siete hospitales, dentro de un único complejo, la implementación era un desafío. Cada uno de ellos tiene un centro de atención y posee sus especificidades. Capacitar a casi 700 enfermeras no es una tarea fácil, se necesita de planificación. Por lo tanto, para tener más la

seguridad en la construcción de la base de datos, los pilotos incluyeron capacitación al borde de la cama en siete unidades asistenciales, incluyendo unidades de terapia intensiva y de internación ", destaca Michelle Eifler Machado, enfermera, Analista de Negocios en TI.

Además de estructurar las informaciones documentadas por la enfermería, se quiso crear un modelo de evaluación diaria de enfermería en forma de árbol de decisión y con base en las necesidades humanas básicas. Como ayuda, también se desarrolló un video tutorial sobre el registro del proceso de enfermería en Tasy, al que los enfermeros pueden acceder por celular y aclarar dudas sobre cómo usar el sistema, sin depender del apoyo de otro profesional.

La implementación del registro en Tasy con el formato de los registros básicos fue un trabajo de muchas manos, con discusiones y participación del grupo involucrado. Se construyó un árbol de decisión con casi 180 posibilidades de aspectos para ser evaluados. Las capacitaciones de los enfermeros ocurrieron de forma gradual, a medida que la implementación se expandió por el complejo hospitalario. Siempre optamos por incluir un abordaje teórico acompañado de las orientaciones sobre el uso del sistema.



Foto: Divulgação



### Beneficios de SAE en el sistema Tasy\*

Implementación de registros electrónicos de SAE en el más grande complejo hospitalario del Sur de Brasil

<p>Consolidación de etapas del proceso de enfermería y la posibilidad de que los enfermeros evalúen a los pacientes realizando un raciocinio clínico y toma de decisiones de acuerdo con las necesidades humanas del paciente.</p>	<p>Realización del registro de los diagnósticos de enfermería y factores relacionados, así como la asociación de estos en Tasy - se incluyeron 229 diagnósticos de enfermería asociados a 1.664 factores relacionados.</p>
<p>Consolidación del diagnóstico de Enfermería en el formato de registro electrónico.</p>	<p>Se creó un modelo de evaluación diaria en forma de árbol de decisión de enfermería con 436 características definitorias, permitiendo a Tasy sugerir diagnósticos de enfermería de acuerdo con los signos y síntomas relacionados.</p>
<p>Mejora de la comunicación entre los profesionales.</p>	<p>Comunicación efectiva entre enfermeros y técnicos o auxiliares de enfermería, ya que los registros están integrados a los registros electrónicos, así como la visibilidad del trabajo del equipo de enfermería, teniendo en cuenta que este registro también es compartido con el equipo multiprofesional.</p>
<p>En Tasy, el enfermero debe seleccionar el factor relacionado con el diagnóstico de enfermería antes de confirmarlo con el paciente.</p>	<p>Cuando los diagnósticos de enfermería (DEs) prioritarios son confirmados, se pueden generar intervenciones de enfermería pertinentes de acuerdo con los DES señalados.</p>

\*Datos Santa Casa de POA

Foto: Banco Philips



#### **SOBRE SAE en Santa Casa de POA**

La Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre es una institución hospitalaria privada, de carácter filantrópico, con casi 215 años, que tiene por misión proporcionar acciones de salud a personas de todas las clases sociales, fundamentadas en excelencia organizacional, incluyendo enseñanza e investigación. La Santa Casa de Porto Alegre tiene siete hospitales (datos marzo - 2018), se destacan las áreas de Clínica Médica, Cirugía General, Cardiología, Neurocirugía, Neumología, Oncología, Pediatría y Trasplantes. Número de camas: 1.023 camas, distribuidas en siete hospitales

Nº de camas en UTI: 129 camas, distribuidas en nueve UTIs

Habitaciones en Centros Quirúrgicos: 51 camas, distribuidas en siete hospitales

Nº de empleados: 8.808 empleados

Nº de internaciones/mes: cerca de 4.050

#### **Fuentes:**

[www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-2722002-revogada-pela-resolucao-cofen-n-3582009\\_4309.html](http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-2722002-revogada-pela-resolucao-cofen-n-3582009_4309.html). Acesso em 19/Março/2018.



# Tasy, un divisor de aguas en AVOSOS

La tecnología de información es fundamental para el  
gerenciamiento de los procesos de Oncología

Texto: Gisélle G. Olimpio



Foto: Divulgación

## Aracaju - SE

La implementación del sistema Tasy representó un "divisor de aguas" para la Asociación de los Voluntarios al Servicio de Oncología en Sergipe (AVOSOS). Es por medio de instituciones como la Casa de Apoyo, que surgió a partir de la acción voluntaria de Maria Ruth Wynne Cardoso, más conocida por Tía Ruth, en donde niños y adolescentes con cáncer y enfermedades hematológicas crónicas reciben apoyo y tratamiento.

Tasy llegó para facilitar la dinámica de trabajo en la Casa de Apoyo, especialmente en lo que se refiere al tiempo real de las informaciones circulantes sobre la asistencia al niño y al acompañante, así como los beneficios a ellos dispensados. "Antes de Tasy, AVOSOS poseía sistemas no integrados, lo que dificultaba el flujo de informaciones y la confiabilidad de estas, se generaba retrabajo para los empleados y en consecuencia se elevaban los costos" destaca Márcia Marfarete dos Santos Lima, Gerente Financiera. Márcia comenta que al final del proceso se verificaron los costos relativos a los beneficios dados a cada persona asistida y su acompañante y no sólo durante el período en que estuvo en la institución, sino también el posterior, por ejemplo las canastas básicas, medicamentos, material de higiene y limpieza, pasajes, suplementos y complementos alimenticios, entre otros.

Tasy es fundamental para gestionar los controles internos, como el de stock y distribución, y por ser un proceso todo informatizado facilita la rendición de cuentas de AVOSOS a los Órganos Fiscalizadores y favorece el trabajo de la auditoría externa, ya que hay como determinar esas informaciones con datos fiables. Por medio de Tasy, la institución genera información al CIHA - Sistema de Comunicación de Información Hospitalaria y Ambulatoria.

Márcia explica que un ejemplo claro de ganancias obtenidas con Tasy ocurre en el sector de la nutrición. AVOSOS pasó a tener exactitud para la liberación de suplementos y complementos alimenticios almacenados en el stock, que pueden ser visualizados sin la necesidad de inventario físico, ayudando así en la operacionalización de una forma racional y ahorrando tiempo del profesional. Esta funcionalidad también ayuda al flujo de compras de los suministros (alimentos, suplementos y otros), tanto para la elaboración del menú como para la canasta básica ofrecida mensualmente a los asistentes de la institución.

## Controles de Oncología

En la Farmacia del Centro de Oncología de AVOSOS, todo el proceso de manipulación de los antineoplásicos es hecho vía Tasy, a través del módulo uimioterapia. Es posible visualizar las dosificaciones y diluciones de los medicamentos, según prescripción médica. De esta forma se lanzan, de forma simple y eficiente, todos los medicamentos y soluciones de dilución para cada paciente específico, lo que genera mayor seguridad para todo el proceso y para una posible necesidad de Trazabilidad futura. Además, según el sector de Farmacia del Centro de Oncología de Avosos, este módulo garantiza

mayor seguridad para todo el proceso, desde la confirmación de la dosis prescrita por el médico hasta la dispensación de los medicamentos. Por medio de este es posible lanzar lotes específicos de los medicamentos para cada paciente (a través de etiquetas que son generadas por el propio Tasy con las secuencias de lote específicas). Este módulo garantiza que el movimiento de stock sea más preciso, dando mayor seguridad en la parte cuantitativa del stock.

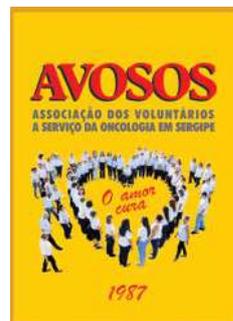
Otro punto importante resaltado por la institución es el aprovechamiento integral de todos los medicamentos - esa fue una innovación posibilitada por Tasy.

En las palabras del Dr. Eduardo Tadeu Azevedo, que atiende en el Centro de Oncología de AVOSOS, la tecnología ha sido también protagonista en el campo de la prevención. "En los últimos años saltamos del valle de la muerte cierta e inminente a un escenario en el que el 60% de las personas son curadas; cuando la cura no es posible, la vida se ha prolongado en el tiempo, buenos índices de calidad son perseguidos". **La tecnología de la información es un socio de valor incalculable para la salud**", destaca el Dr. Eduardo.

Para AVOSOS que posee una estructura de Casa de Apoyo y Clínica de Quimioterapia, así como para Philips, mejorar la vida de las personas es la meta perseguida en todo momento.



Foto: Divulgação



Visite [www.avosos.org.br](http://www.avosos.org.br) y conozca más sobre cómo ayudar a centenas de niños y adolescentes. Sume fuerzas en el combare contra el cáncer infantojuvenil.



# Reducción de pérdidas y mayor Trazabilidad con procesos lean

## Tasy moderniza la gestión hospitalaria en Oncovida y posibilita inversión en lean para la atención oncológica

Texto: Gisélle G. Olimpio y Matheus Montibeler



Foto: Divulgação

### Goiânia - GO

Las personas, en general, desean que la tecnología de atención médica se intensifique y no sustituya el "toque humano" en los cuidados de la salud. El compromiso de las instituciones está cada vez más orientado al paciente y a sus necesidades. A lo largo de los años, la tecnología en la salud viene adaptándose y ajustándose para que los servicios del sector de la salud sean económicamente viables y posibiliten más tiempo de los profesionales en contacto con sus pacientes.

El sistema Tasy ofrece una gran solución para el escenario oncológico, pues abarca todo el proceso hospitalario y el flujo de cuidado, además de integrar las informaciones del paciente en el sistema desde la entrada hasta la facturación. Con el uso del sistema Tasy desde 2012, Oncovida- GO, pasó a tener un acceso rápido y práctico a toda la información del paciente, lo que garantiza agilidad y **calidad en la atención del paciente**, ya que Tasy proporciona el almacenamiento de informaciones indispensables del paciente y su diagnóstico, como el registro de exámenes e informes médicos.

Además, todo el equipo multidisciplinario también puede acompañar la evolución del paciente y proporcionar un soporte adecuado para mejorar la tolerancia al tratamiento y, en consecuencia, la calidad de vida del paciente y de sus familiares.

### Modernizando la gestión hospitalaria

La Oncovida-GO utiliza funciones de Tasy que son fundamentales para la ejecución de los procesos de forma más engañada, aumentando la eficiencia y reduciendo los desperdicios con materiales y medicamentos, yendo al encuentro de lo que la filosofía lean preconiza.

En ese contexto, Oncovida realizó un gran trabajo de revisión y reestructuración para revitalizar los procesos internos bajo la óptica de buenas prácticas y bajo la óptica de nivel sistémico. Después de la revisión, la firma digital de los Registros Electrónicos pasó utilizarse con el objetivo a corto plazo de la cultura del paperless, funcionalidad que dará la posibilidad de anhelar algunas certificaciones, como la Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS).

Marcos Antônio dos Santos, Supervisor de TI de Oncovida-GO, afirmó por medio de su testimonio que, "con el uso del sistema Tasy, obtuvimos un control mayor de toda la información, y con ello, fue posible analizar con agilidad y precisión los números, los costos, las inversiones, gastos y los ingresos, lo que favoreció la toma de decisiones". La institución también utiliza las herramientas de indicadores de Tasy, como el Balanced Scorecard (BSC), que proporciona información confiable que permite una mejor gestión.

Marcos también resaltó que Tasy proporciona un sistema adaptado a la atención de las necesidades del sector de Oncología, con funciones y características específicas, que permiten la parametrización del sistema en caso que sea necesario. Además de la parametrización disponible, todavía quedan los informes diversos que pueden ser formulados para atender la necesidad del usuario.

### La actuación de Tasy en el flujo del cuidado del paciente oncológico

La complejidad de los protocolos de quimioterapia vuelve cada vez más rigurosas a las etapas del proceso, desde la actuación de los profesionales involucrados hasta las etapas que pueden involucrar el registro de los protocolos de agentes antineoplásicos, prescripción de las medicaciones, compra de los medicamentos, atención de las prescripciones y manipulación de los quimioterápicos; y la administración de los medicamentos a los pacientes.

“Utilizando principalmente las funciones Agenda de Consultas, Quimioterapia y Pronóstico Electrónico del Paciente (PEP), Oncovida obtuvo gran ayuda de Tasy para mejorar la calidad en los procesos y para la seguridad del paciente a través del riguroso control con la calificación de los proveedores / compras, pasando por la gestión del stock de medicamentos y materiales hasta la manipulación de las quimioterapias, distribución y facturación de los medicamentos”, comenta Cibele Boaventura, Farmacéutica Responsable. El proceso posee **total Trazabilidad de los medicamentos y materiales utilizados**, garantizando la seguridad del paciente con medicación, dosificación, horario y vía de administración correctas.

Además, Tasy permite el control de los materiales y medicamentos por medio del código de barras con control de validez y Trazabilidad de los ítems, ejecutando también transferencias/ consumo entre departamentos, control del transporte de las medicaciones, baja de los kits utilizados por la enfermería y demás departamentos. El control de Tasy permite disminuir el índice de pérdidas y optimizar las compras de materiales y medicamentos de tal modo que ocurra un aumento en el giro de stock y reducción de gastos. En la distribución de los medicamentos a los pacientes, Tasy realiza verificación de los ítems de la prescripción médica comparándolos con los ítems registrados, lo que garantiza que todos los ítems de la prescripción sean atendidos en la cantidad y dosificación correcta y dentro del plazo de validez.

En relación a la seguridad en la cadena terapéutica, en Oncovida es imprescindible la utilización del PEP por parte del cuerpo clínico. La prescripción de quimioterápicos realizada de forma electrónica **permite la obtención de los cálculos de las dosis, límites de dosis, de las vías de administración y del orden y velocidad de infusión**, uniendo así esfuerzos conjuntos de los sectores de Ambulatorio y Farmacia a través de la utilización de los protocolos de quimioterapia, se desarrolla entonces la anhelada seguridad en el registro de medicamentos, que facilita toda la cadena del proceso durante la estadía del paciente en la clínica.

## Aplicando la filosofía lean en Oncovida por medio de Tasy

• **Terminar con los errores:** Tasy posee varias trabas importantes y necesarias para su correcto funcionamiento y mediante la parametrización adecuada atiende a las necesidades de cada sector, lo que permite también la integración de los diversos sectores de la clínica. Esto posibilita la utilización del sistema de forma consistente y sin fallas, una vez que el propio sistema actúa permitiendo o no la ejecución de la función, colocando los filtros y trabas siempre que sea necesario, además de interactuar con el usuario a través de alertas y mensajes autoexplicativos. El uso de los parámetros de Tasy garantiza la seguridad que se necesita debido a un flujo de procesos predeterminado: cuando el sistema no permite dar de baja un material / medicamento vencido en el momento de la atención de la prescripción, o cuando el sistema avisa (mediante mensaje) que existe un ítem con una validez inferior a la que está siendo leída.

• **Disminuir costos elevados:** La correcta integración de Tasy elimina la necesidad de retrabajo con mayor productividad en los diversos sectores. La rutina en la manipulación de las quimioterapias se realiza en tiempo real, no precisa de ejecución posterior en el sistema. La perfecta integración entre prescripción médica, enfermería, farmacia y facturación elimina los lanzamientos manuales por parte del sector de facturación y, consecuentemente, la reducción de errores, lo que a su vez reduce el número de cuentas devueltas por el convenio. Aún, para la facturación, Tasy ofrece una estructura que permite referenciar el stock con las tablas de los convenios. Una vez hecha esta vinculación de forma correcta, se vuelve seguro el cobro de los materiales y medicamentos, de manera que esa vinculación stock / tablas se aplica también para la actualización de los valores de las tablas de los convenios. También ofrece la creación de reglas para varias situaciones, evitando así errores y facilitando la facturación.

• **Eliminar gastos:** La actuación de Tasy con el portal de compras reduce costos y propicia una mejor negociación mediante las informaciones disponibles por el sistema que ayudan al comprador. La gestión farmacéutica es bastante fácil a través de la información proporcionada por el sistema, siempre que se lo haya alimentado de la forma correcta, lo que a su vez genera ganancia de tiempo y aumenta la productividad de la farmacia.



# Unimed Blumenau reduce en 30% el número de auditores y gestiona mejor los procesos internos con Tasy

Sistema Tasy para empresas de seguros médicos aumenta la agilidad y los controles internos

Texto: Gisélle G. Olimpio

Foto: Divulgación



**Fernando Eskelsen do Nascimento**  
Superintendente de Asistencia a la Salud en Unimed



**Guilherme Garcia Teló**  
Gerente de Tecnología de la Información en Unimed Blumenau

Foto: Banco Philips





## Blumenau - SC

Con más de 100 mil beneficiarios, un universo de 600 empleados y más de 700 médicos, Unimed Blumenau posee el 68% de la parte del negocio en la región en que actúa. Son 11 municipios en total.

Antes de migrar a Tasy para empresas de seguros médicos, Unimed utilizaba un sistema desarrollado internamente. Este el proceso acababa por generar un costo bastante significativo: buena parte de la energía del equipo era gastada con el desarrollo de normativas de la ANS (Agencia Nacional de Salud Suplementaria), regulaciones y normas de Unimed Brasil. Además, el antiguo software no podía satisfacer todas las necesidades de la cooperativa, como medicina preventiva, registro electrónico y otras soluciones, siendo necesarias integraciones y equipos numerosos. Según afirma Guilherme Garcia Teló, Gerente de Tecnología de Información de Unimed Blumenau,

con el cambio a **Tasy los empleados dejaron de trabajar en el desarrollo para realizar análisis de negocio.** "Hoy podemos implementar procesos que son utilizados por las mayores instituciones del país, y tenemos bastante tranquilidad en cuanto a las obligaciones legales. Nuestro costo de mantenimiento y soporte a los sistemas ha caído bastante, desde mensualidades hasta el gasto de personal, y conseguimos invertir esos valores en innovación, nuevos servicios y nuevas tecnologías ", declara Teló.

Tasy permitió a Unimed Blumenau optimizar la ejecución de las tareas internas, dando más agilidad al proceso, garantizando control del costo asistencial, reducción del gasto administrativo, mejor atención a los cooperadores y más agilidad en la atención al cliente.

### **El panorama del Sistema de Salud Privado**

De forma muy realista, hay que considerar el escenario actual y las

nuevas coberturas que todos los años se añaden al Rol de la ANS. El efecto de cuestiones como el aumento del desempleo, la reducción del número de beneficiarios, el aumento de obligaciones o el aumento de la expectativa de vida de las personas puede ser devastador para el equilibrio financiero de las empresas de seguros médicos. Aún se debe considerar que el volumen de informaciones que transita en ese negocio es inmenso y complejo, necesitando de integración y agilidad.

Es por eso que es tan importante invertir en la informatización. Según Fernando Eskelsen do Nascimento, Superintendente de Asistencia a la salud de Unimed, son más de mil reglas en funcionamiento que contemplan todo el proceso de producción médica de la empresa, desde el pedido de autorización, ejecución del pedido, envío de cuentas hasta el pago y liberaciones con otras sucursales de Unimed.





"Sólo con un sistema de gestión como Tasy los operadores pueden garantizar la sostenibilidad financiera. Después de Tasy, hubo una **reducción del 30% en la plantilla de empleados** de las áreas citadas y también una reducción significativa de papel, pues el proceso se realiza electrónicamente."

El proceso financiero también pasó por una transformación. Con el antiguo sistema, la contabilidad se cerró con un mes de retraso o más. Después del cambio a Tasy, este proceso se completa el día 12 del mes siguiente, permitiendo que la toma de decisiones sea más ágil en referencia a los resultados de la cooperativa. En el caso de Unimed Blumenau, que utiliza Tasy

Tasyen la operadora y en el proveedor, la ganancia es aún mayor. Los lotes contables se integran directamente, el cálculo de costos y el envío de las cuentas se simplifican y el proceso fluye con aún más velocidad.

### Beneficios de Tasy para Unimed de Blumenau\*

Reducción de 30% en el cuadro de colaboradores de las áreas operacionales.	El proceso informatizado posibilita la utilización de menos personas ejecutando múltiples actividades.
Reducción de errores en la entrega del SIB El Sistema de Información de Beneficiarios (SIB) es el sistema que las empresas de medicina privada utilizan para enviar mensualmente los datos de actualización catastral de sus beneficiarios para la ANS.	En el comienzo del proyecto Tasy, el SIB era enviado con un índice de incorporación del 82%, pero después de todo el trabajo con Tasy y los equipos internos, ese índice creció al 98%. La nueva función genera correctamente el movimiento de cambio contractual, y no genera rectificaciones innecesarias en el lote de envío. La meta de Unimed Blumenau es llegar al 100% de este índice.
Control de atención de la red acreditada.	Tasy colabora con el control del plazo de vencimiento de los contratos, además de permitir la aplicación de reajustes por prestador. En el proceso de autorización, las reglas contractuales de lo que el prestador puede hacer quedan incorporadas al sistema, contribuye con las mejoras en el proceso de la solicitud y en los plazos de respuesta para los clientes y prestadores.
Intercambio y glosas.	El proceso de facturación de intercambio con Tasy es más preciso. Es posible realizar controles automatizados, principalmente de orden administrativo (códigos, vigencias de ítems, reglas de cobro combinado), que no eran validadas por el sistema anterior. El volumen de retrabajo fue reducido a cero en la facturación de intercambio de la Unimed Blumenau.
Cierre contable.	El proceso de cierre contable es más ágil, con una reducción de más del 60% en el tiempo de cierre. Además, la integración entre asistencia y empresa, funcionando en un único software verticalizado, reduce el trabajo manual y evita el retrabajo.

\*Datos Unimed Blumenau/2018



# Unimed



## SOBRE UNIMED BLUMENAU

Fundada en 1971.

Son más de 102 mil beneficiarios \*, cerca de 770 médicos cooperadores y un universo de casi 600 empleados. Cuenta con dos Unidades de Atención Integral a la Salud, un Hospital de Día, una Unidad de Pronta Atención, un Servicio de Atención Domiciliaria, una Clínica Multiprofesional y un Servicio de SOS.

\* datos feb/2018



# RETURN





# ON INVESTMENT

## Sistema de Gestión Tasy actúa para evitar que las facturas queden fuera de la cuenta del paciente

Texto: Evandro Carniel y Marlon Berbert Lapa

Foto: Divulgación



**Evandro Carniel**  
Gerente de Servicios  
Healthcare Philips América  
Latina



**Marlon Berbert Lapa**  
Gerente de Portfolio de  
Proyectos da Philips

La tecnología avanza a pasos agigantados. Nuevas técnicas quirúrgicas aumentan la seguridad de los pacientes, los registros ahora electrónicos consolidan los datos estructurados, cruzan informaciones, demuestran de forma intuitiva las posibilidades de tratamiento, impiden prescripciones incorrectas de medicamentos que causan alergia, hacen la interacción medicamentosa y ayudan a los profesionales de la salud a tomar siempre la mejor decisión.





Las instituciones de salud están naturalmente cambiando su comportamiento, buscan facilidades en las agendas, flexibilidad de horarios, atención a domicilio, resultados por Internet y consultas on-line.

Ante este panorama, quien esté más avanzado en términos de tecnología digital se habrá reinventado antes. Tal vez la palabra "reinventar" en este momento tiene una connotación fuerte, pero es eso mismo: la cultura de los servicios que entregamos a nuestros clientes, la forma en que cuidamos de nuestros pacientes está en constante transformación. Ante las tendencias que presentaremos a continuación, es inevitable que su negocio se transforme para ser más sustentable y adherente al mercado de la salud. Compare su negocio actual con estas principales tendencias:

- a) Más del 80% de los médicos ya utilizan aplicaciones que los ayudan en el cuidado de sus pacientes, y esa tendencia crecerá.
- b) Los gobiernos gastarán un 4% más al año con la salud.
- c) Habrá un aumento del 55% de personas diabéticas en los próximos 20 años.
- d) En 2020 ya tendremos el 11% de la población global con más de 65 años.
- e) El número de personas con demencia se duplicará en los próximos 20 años.
- f) La búsqueda de servicios personalizados crecerá, tendremos médicos y clínicas virtuales en contacto frecuente con sus pacientes.
- g) Tendremos más datos recogidos por los smartphones y compartidos con los médicos, ayudando en el tratamiento.
- h) En cada grupo de 10 consumidores, 4 tienen interés en utilizar robots para auxiliar en el diagnóstico de una enfermedad y recibir medicamentos entregados por drones.

Independiente de la forma en que pensamos nuestros negocios actualmente, en los próximos años los administradores hospitalarios serán desafiados a buscar nuevos proyectos de adecuación tecnológica.

Por eso, es tan importante que, al definirse la planificación estratégica de la institución se prioricen las tendencias citadas y así se iniciará una serie de desafíos que deberán enfrentarse:

- ¿Cuándo vamos a invertir?
- ¿Cómo será la ejecución?
- ¿Qué hay que hacer para evitar las trampas y prevenir los fracasos?

Cuando un hospital decide adoptar una solución de gestión en salud, mejorar los procesos es extremadamente importante y el Retorno sobre la inversión (Return over investment o ROI) es vital para toda la cadena del negocio. La buena gestión, de hecho, depende de los números reales e indicadores que facilitan toda la organización financiera, administrativa y asistencial, no sólo al inicio del negocio sino a lo largo de toda la operación, y también define cómo y cuándo pueden ocurrir las próximas inversiones.

### Mejora de la facturación de los hospitales

La mayor parte de los ingresos del hospital vienen de los servicios prestados. En la práctica, no son los procedimientos médicos, consultas o exámenes que generan mayores ingresos a la institución. Independiente del tipo de procedimiento o proceso, el hospital realmente necesita generar ingresos en todo lo que hace, desde hotelería, comidas, tasas de salas y quirófanos, consumo de materiales hospitalarios, entre tantos otros ítems. Sin embargo, generar los ingresos no es todo. Es necesario garantizar que todas las acciones sean realmente facturadas y, finalmente, es imprescindible enviar las cuentas a la fuente pagadora lo más rápido posible y confirmar su recepción.

Es un ambiente complejo y con informaciones e indicadores diversos que forman parte del complejo institucional hospitalario. Administrar este ecosistema requiere de los gestores decisiones rápidas y el reflejo fiel de la realidad. Por eso las tecnologías en salud deben centralizar y consolidar informaciones y llevar a los profesionales menos complejidad. Esta precisión garantizará la perpetuidad de la propia institución, pues sus gestores sabrán exactamente cuándo y dónde harán las inversiones necesarias.

Tener como apoyo un sistema digital también genera credibilidad y confiabilidad en relación con las informaciones de la cuenta de un paciente, garantiza los recibos y reduce el porcentaje de glosa.

### Sistema de Gestión Tasy actúa para evitar que las facturas queden fuera de la cuenta del paciente

- La estadía en el hospital puede ser automatizada y realizada diariamente sin intervención manual, para garantizar así el cobro correcto de la cantidad de días y sus valores respectivos, ya sea en la UTI, en la unidad de internación o un day clinic.
- El sistema también puede garantizar que junto con la realización de los procedimientos todos los servicios hospitalarios sean cobrados.
- El vínculo correcto de los materiales y medicamentos con sus respectivas tablas de precios garantiza la cobranza de los valores negociados y los ajustes de precio realizados a través de la vigencia se realizan de forma automática, lo que garantiza el precio correcto independiente del período en el que el paciente permaneció en la institución.



Foto: Banco Philips

· Garantizar que todo lo que se realiza sea realmente facturado es a menudo un desafío si depende sólo del recuerdo de los profesionales para posterior cobro, o del conocimiento de todas las negociaciones realizadas con los convenios. Automatizar los cobros es realmente la mejor solución. Esto también posibilita que los profesionales del área asistencial tengan más tiempo para lo que realmente es su trabajo: dar asistencia al paciente.

**Control de stock:** esta área también merece una atención especial, pues mantener los stocks en el nivel adecuado para satisfacer las necesidades de la organización sin comprometer recursos excesivos es un gran desafío. Aún más, puede significar una diferencia frente a los competidores, ya que materiales y medicamentos pueden representar hasta el 60% del costo de la operación. Con Tasy usted tiene una visión amplia e integrada de todas las etapas del proceso, desde la elección del tipo de stock más adecuado para su negocio hasta la organización, rastreo e inventarios, manteniendo un flujo continuo y coherente de la información. El sistema le permite que identifique fácilmente divergencias y desvíos.

El reabastecimiento automático permite a los gestores tener agilidad en la reposición de los ítems consumidos, además de disminuir el espacio físico dispuesto para mantenerlos almacenados. Esta área se puede ser utilizada para otras actividades que generan ingresos.

El desafío de controlar los ítems consignados, para garantizar la entrega en la fecha de la cirugía y el pago correcto de acuerdo con la utilización, es otro diferencial del sistema integrado, pues garantiza y da transparencia a todo el flujo de información.

**Control de costos:** La planificación efectiva y la gestión de los costos es cada vez más importante en la planificación de las organizaciones, contribuye a la creación de diferencias competitivas y sustentables. La herramienta de costos de Tasy permite:

- facilidad y rapidez en el cálculo de los costos debido a la integración de la información;
- reducción del trabajo manual mediante la eliminación de hojas de cálculo y de escritura
- información detallada y confiable para la toma de decisiones;
- Trazabilidad de la información.

**Automatización de reglas de cobranza:** para tener una operación sin contabilizaciones manuales, aumento de facturación, reducción del tiempo promedio en el envío de cuentas y la disminución de cuentas pendientes, es imprescindible automatizar el 100% de la operación. ¿Cómo es esto posible?

Es necesario poseer una herramienta que posibilite la integración entre las áreas, el registro electrónico, la posibilidad de eliminar los cuellos de botella por procesos simples (lean), facilidad en el gerenciamiento de contratos entre proveedor y operadora, indicadores de rendimiento y control de integraciones con sistemas de terceros.

Cómo podemos evaluar, son muchos los frentes de trabajo en que la informatización puede traer beneficios.

Un proyecto bien planificado y con excelente conducción puede traer el retorno de la inversión en el mismo año, sea aumento del rendimiento financiero, aumento de la calidad percibida o aumento de la calidad técnica. Todas representan evidencias reales de retorno de la inversión (ROI), demostrando así que los clientes pueden buscar mucho más que adecuación tecnológica. Un proyecto puede ser una oportunidad única para buscar la evolución y aún obtener un retorno rápido de la inversión.

Querido lector, esperamos haberlo motivado a superar sus desafíos internos para aumentar la facturación y disminuir los costos. Si está interesado en realizar una evaluación personalizada de su negocio, póngase en contacto con nuestro equipo de ventas o posventas, será un placer conversar sobre la solución más adecuada para su institución.



**Luciano Gomes da Silva**  
Especialista en Proyectos Philips

## Mayor productividad en los procesos de Oncología

En el mundo hospitalario velozmente cambiante, Tasy proporciona mayor flexibilidad y gerenciamiento financiero.

El módulo de Quimioterapia presenta muchas herramientas útiles para la atención del paciente oncológico: como el registro de protocolos, las liberaciones de ciclos, registros de diagnósticos oncológicos y estandarización de las estructuras de las evoluciones médicas de atención oncológica, lo que permite el registro de todo el tratamiento y garantiza la reducción de retrabajo y mayor seguridad del paciente.

Todo comienza con el registro del paciente. Luego, se ingresan los protocolos terapéuticos de la función Registro Electrónico del Paciente (PEP), tenemos cuatro ítems que son utilizados para la definición del tratamiento oncológico; el principal ítem utilizado se llama Tratamiento Oncológico, que está vinculado con las funciones ADEP (Administración Electrónica de Prescripción), Agenda de Quimioterapia y Quimioterapia cuyas principales características son la Anamnesis Oncológica, Diagnóstico del Tumor, Región y Tratamiento. También está la presentación de la Función Chequeo

Oncológico a través de PALM, desarrollado para atender la necesidad del área de enfermería y realizar la administración de los medicamentos quimioterapéuticos por medio del número de órdenes dispensadas por la farmacia a través de la función Quimioterapia.

La generación del tratamiento oncológico a partir de los ciclos generará la necesidad de autorización conforme al convenio del cliente, proporcionando los calendarios de los ciclos de quimioterapia en la agenda.

En el día del tratamiento, se genera la atención del paciente, se comienza por la selección, en la que tenemos la integración con el PEP. También es posible hacer la prescripción de la enfermería denominada SAE, en la que constan informaciones como señales vitales, evolución del paciente y es posible informar si el paciente es apto o no para realizar quimioterapia. Una vez que el paciente está apto para el proceso de quimioterapia se genera una prescripción médica.

La farmacia libera los medicamentos prequimioterapia, genera las etapas y

alimenta la cabina que inicia el proceso de manipulación de los quimioterapéuticos, provee los medicamentos a través del código de barras, y efectúa la dispensación de estos, el registro de overfill y el exceso, y los libera para la enfermería en la función quimioterapia para la administrar el medicamento al paciente.

Un sistema integrado de información como Tasy es sin duda un gran avance tecnológico que permite compartir datos asistenciales y de costos, ya que proporciona acciones en conjunto para beneficiar la asistencia del paciente oncológico, asegura la integración con la farmacia y la Trazabilidad de los medicamentos, libera el gerenciamiento y consumo, evidencia y el control de pérdidas, facilita el control de stock y optimiza el uso racional de los recursos, cuyo concepto de integración y principalmente de seguridad crece.



**Emerson Linassi**  
Especialista en Proyectos Philips



**Leandro Soares das Virgens**  
Consultor Philips

## Tasy apoya las instituciones de salud en la definición de un mejor proceso de atención del paciente

Algunas instituciones que aún no utilizan sistemas de gestión hospitalaria integrados poseen una visión muy segmentada y limitada del flujo de los pacientes en su institución. Una de las mejoras más importantes que ocurre en el momento en que se decide adoptar un sistema de gestión es el entendimiento del workflow de la atención del paciente. La institución puede identificar posibles mejoras, determinar y asignar nuevos procesos pensando en las variables relacionadas con la prestación de atención sanitaria y definir cómo interferir en cada momento del cuidado para generar la mejor atención a un costo razonable. La falta de procesos ciertamente genera enormes costos a los hospitales, pero lo contrario trae resultados sorprendentes. Acompañamos estos resultados en nuestro día a día en cada proyecto de implementación.

Con Tasy es posible:

- **Gestionar y tener acceso a los datos estadísticos de los protocolos implementados:** las instituciones de salud buscan obtener cada vez más datos estadísticos sólidos a través de sus sistemas de gestión hospitalaria.

Y Tasy se ha posicionado en el mercado como una herramienta de alto rendimiento y datos seguros. Con los procesos sistémicos bien definidos es posible una gestión y acceso a los datos de forma práctica e integrada. Mentor y el Soporte a la Decisión Clínica apoyan los diversos sectores de una Institución que busca gestionar protocolos asistenciales, crea reglas de acuerdo con aspectos clínicos de enfermedades monitoreadas, como puede ser la Neumonía asociada a una Comunidad por medio de reglas registradas por la CIE (Clasificación Internacional de Enfermedades) de un determinado grupo. El sistema respalda la Decisión Clínica de un profesional que asiste a un paciente, lo que posibilita un rápido diagnóstico y un tratamiento más preciso. El monitoreo de los datos puede ser gestionado en una función específica. La Gestión de la Calidad Asistencial que integra datos de metas, protocolos y señales a los que se puede acceder de forma fácil y práctica.

- **Aumentar la facturación en razón de una mayor precisión en el diagnóstico:** instituciones de salud que buscan precisión

en los diagnósticos tienden a tener una demanda mayor de pacientes y una relación más moderada con sus clientes y con las empresas de seguros médicos. Con ello, el reconocimiento como institución que busca la calidad en la asistencia del paciente se vuelve algo propicio para el crecimiento de los ingresos. Los diagnósticos más precisos tienden a generar un movimiento mayor de camas hospitalarias, ya que el paciente que recibe el tratamiento correcto la primera vez que se atiende, normalmente reduce el tiempo de permanencia en la institución.

- **Mejorar la calidad de la asistencia para obtener diagnósticos más resolutivos:** el reconocimiento de calidad en la asistencia del paciente es cada vez mayor convirtiéndose en un factor de posicionamiento de las instituciones en el mercado de la salud. Las certificaciones nacionales e internacionales han crecido de forma muy rápida con el objetivo de garantizar el mejor cuidado y la seguridad del paciente. Tener un diagnóstico correcto en menor tiempo posibilita avances significativos en el tratamiento de una enfermedad, garantiza un mejor resultado para el paciente y para la institución.



**José Dallabrida**  
Gerente de Proyectos Philips



**Domingos Savio Martins**  
Consultor Philips

## Utilización de las mejores prácticas de implementación de Tasy

¿Cómo entregar el proyecto dentro del plazo y utilizar metodologías actuales y mejores prácticas a fin de ejecutar todo conforme a lo previsto? Tenemos buenos ejemplos de implantación del sistema Tasy que permiten la realización del "Post-giro" muy consistente. Vea algunos ejemplos e indicadores percibidos después de la implementación de Tasy en un cliente.

- Mejora en los procesos del propio cliente con la adhesión del modelo estándar de Philips generando muy pocas solicitudes de personalización.
- Creación del proceso de auditoría antes de la facturación de la cuenta, posibilitando así disminuir el porcentaje de glosas del convenio y aumento del "ticket medio" en aproximadamente 10%.
- Implementación del registro electrónico de Tasy con historial de atención, facturas e integración con el laboratorio.

- La automatización del proceso de autorización del convenio se realiza en Tasy. El sistema envía la orden al sector de autorizaciones de acuerdo con los calendarios, prescripciones y cirugías, pudiendo disminuir incluso el número de empleados en el sector.
- Con la implementación de la preauditoría que se centra en mejorar las cuentas, el hospital gana enviando la cuenta completa y con ítems correctos aceptados en el contrato del convenio. Ahorra tiempo y las chances de glosa se reducen a casi cero.
- En el aspecto financiero, después de la implantación de Tasy, el hospital pasa a tener conocimiento de las cuentas a pagar, a facturar y a tener un control bancario. Posibilita una mayor visión gerencial y preparación de caja para pagos.
- La farmacia tiene ganancias considerables con el uso de montaje de kits y atención de lote de prescripción. El cliente puede comprar kits

adaptados a cada tipo de cirugía. Por ejemplo, si el paciente tiene una apendicetomía programada para el día siguiente, la farmacia ya deja su caja (kit) montada y lista para estar en el quirófano antes del inicio de la cirugía. Esto le da más seguridad el paciente y agilidad en los procesos de asignación de medicamentos para la cirugía.

- En el proceso de facturación, después de la implantación de Tasy, también fue posible disminuir el número de empleados. Se creó un sector de ingreso de datos, en el que los empleados asignados por los sectores se quedan durante las horas de trabajo haciendo un preanálisis de las cuentas, verificando si todas las documentaciones están al día, sellos médicos, enfermeros, etc. Así, en el momento de la preauditoría la documentación será la correcta y la cuenta será remitida a la fuente pagadora en un lapso corto de tiempo.



**Helton Barp**  
Gerente de Proyectos Philips



**Loadi Slongo**  
Gerente de Proyectos Philips



**Elismar José dos Santos**  
Consultor Philips

## Tecnología y economía para los clientes en la implementación fiscal

En Brasil, además de las obligaciones tradicionales, como el control de facturas, las declaraciones y las guías de recolección y tributos, los contadores deben estar atentos a los libros de contabilidad. Y es justamente en este punto que algunos detalles muchas veces pasan desapercibidos por los gestores en las instituciones de salud.

Depende del modelo de tributación que la institución utilice, es muy importante indicar cuáles son las exigencias contables del negocio y seguir la legislación fiscal del país.

Compartimos un caso en el que el cliente necesitó cambiar su modelo fiscal para el cálculo de los tributos LACS y LALUR (Libro de Cálculo de Lucro Real). Resaltamos que cada libro tiene sus reglas específicas y en ese modelo el beneficio real debe ser demostrado.

**Como sucedió:** el cliente tenía un equipo propio y contrató una consultora especializada en auditoría fiscal. Philips se sumó para proveer a la consultora de procesos y de la herramienta Tasy para interpretar las legislaciones y definir los cálculos que se volcarían al sistema. Al final, todo fue auditado por la consultora especializada contratada por el cliente. Los resultados fueron sorprendentes.

El valor de Depreciación Fiscal de los Bienes tiene la deducción del valor total a pagar de los Valores de auditados de los libros LACS y LALUR, automáticamente a través de la función Patrimonio de Tasy. Fue percibido que antes de Tasy no era posible realizar el cálculo exacto de la depreciación, pero con la auditoría de los tributos LACS y LALUR automatizados en Tasy ese cálculo de amortización permite hacer la cuenta de forma 100% precisa.

El valor final obtenido con el nuevo proceso automatizado generó un descuento del 20% del total pagado por el cliente; en la práctica se ahorraron más de R \$ 2 millones.

Sin automatización no se podría llegar a estos valores.

*Philips tiene una larga experiencia en la implementación de software de gestión hospitalaria: son proyectos con mucho éxito y calidad, siempre centrados en las áreas que el cliente determina como prioritarias. Usted acaba de leer los testimonios de nuestros gestores de proyectos que comparten algunos casos de éxito de algunas áreas.*



# Privacidad y protección de datos

La industria de software utiliza técnicas de seguridad y protocolos internacionales para resguardar la privacidad y la protección de datos de sus clientes

Texto: Ivan Wilhelm

Foto: Divulgación



**Ivan Wilhelm**  
Analista de Privacidad  
del Producto Philips

Privacidad y protección de datos es un tema que está de moda en todos los mercados en los últimos años. Esto se da por el hecho de que cada día más una cantidad enorme de datos personales y datos sensibles son recolectados, procesados y almacenados por sistemas computacionales como redes sociales, gestores de e-mails, sistemas financieros y también aplicaciones y sistemas salud.

Por datos personales podemos entender cualquier dato que pueda ser utilizado para descubrir la identidad de una persona de forma directa o indirecta; por datos personales sensibles podemos entender cualquier dato personal que revele algo sobre la persona.

Con la recolección ostensiva de datos personales y datos personales sensibles, cada vez es más necesaria la adopción de prácticas relacionadas con la privacidad de datos, que determinen cómo recolectar y procesar datos, así como prácticas relacionadas con la protección de datos, que garanticen que sólo las personas que necesiten estos datos tendrán acceso a ellos, además de hacer obligatoria la seguridad en el transporte y almacenamiento de estos.

Las técnicas de seguridad de datos como el cifrado se están adoptando en toda la industria del software como una forma de proteger el transporte de datos personales y datos personales sensibles. Entre las técnicas más conocidas, tenemos el uso de los protocolos SSL (Secure Sockets Layer) y TLS (Transport Layer Security), que son más comúnmente conocidos por la implementación en el protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure) en el acceso a páginas de Internet, que garantizan el transporte de información de forma segura entre

el equipo de una persona usuaria y el servidor en el que se almacenan estos datos. Del lado del servidor la seguridad está garantizada por el uso de encriptación de los discos duros, sistema operativo y gestores de base de datos, en que podemos citar el uso de criptografía que utiliza algoritmos modernos como SHA-2 (Secure Hash Algorithm 2), AES (Advanced Encryption Standard), RSA (Rivest-Shamir-Adleman), entre otros.

Sin embargo, sólo el uso de criptografía no es suficiente para proteger datos personales y datos personales sensibles. Para ello, existen técnicas de enmascaramiento de datos que posibilitan, entre otras cosas, que los datos puedan ser "barajados" o "borrados". De esta forma, la información quedará escondida de personas que no deben acceder a ella. Entre las principales técnicas de enmascaramiento de datos encontramos:

- **Enmascaramiento:** el uso de técnicas que posibilitan la sustitución, almacenamiento y anulación de datos para garantizar la protección de la información de una persona.
  - **Minimización:** el uso de técnicas para garantizar que el acceso a datos personales y datos personales sensibles sea adecuado, relevante y limitado solo para el propósito para el que se procesan los datos.
  - **Anonimización:** método que excluye a todas las partes identificables de un conjunto de datos personales de un individuo y cómo se excluyen los datos, no puede haber reidentificación de esa persona.
  - **Seudonización:** método que excluye a todas las partes identificables de un conjunto de datos personales de una persona, sin embargo, como los datos no son excluidos se puede reidentificar a esa persona.
- Esto es muy importante, pero hay un factor primordial en todo lo que está relacionado con la privacidad y protección de datos, que es el consentimiento. Las personas usuarias de un determinado servicio, aplicación o sistema deben tener conocimiento de cómo, por qué y para qué sus datos personales y datos personales sensibles están siendo recolectados, y cómo esos datos serán almacenados. Aquí entra en escena la creación de políticas de privacidad que dejen claro a las personas usuarias cómo su privacidad será respetada por el servicio, aplicación o sistema.

## Privacidad y protección de datos en Tasy

Tasy, por medio de manuales como el "Manual de Mecanismos y Soluciones de Seguridad" y "Manual de Instalación y Configuración de los Servidores de Aplicación para Tasy Java y HTML5", se proporcionan todas las recomendaciones de seguridad que deben ser adoptadas por los clientes que utilizan los sistemas Philips EMR.



No es sólo eso, en 2017 llevamos adelante un proyecto denominado "Proyecto de Privacidad" que agregó más mecanismos para la privacidad y protección de datos de pacientes en Tasy en HTML5.

### Autenticación en dos factores

La autenticación en dos factores añade una etapa adicional de seguridad al acceso al sistema, permitiendo que la persona usuaria tenga un código adicional a su nombre de usuario (login) y contraseña de acceso. Este código es generado en el momento en que el acceso ocurre y es válido por solo 30 segundos. La autenticación en dos factores es una garantía extra. Si alguien descubre el nombre de usuario y la contraseña, no podrá entrar al sistema, ya que no tendrá acceso a la aplicación que genera el código para validar la autenticación en dos factores.

### Definición y protección de datos personales y datos sensibles

Los clientes cuentan con una herramienta con la que se puede definir por medio de permisos, para cada control visual del sistema, si el dato es personal o personal sensible, definir quién podrá o no acceder a esos datos. Cuando una persona usuaria no tiene permiso para ver los datos personales y / o datos personales sensibles, Tasy descarta este dato, imposibilitando que la persona usuaria pueda verlo y / o cambiarlo.

### Nuevo control de acceso a los datos de los pacientes

Los clientes cuentan con una nueva herramienta con la que se podrán crear reglas de acceso a datos de pacientes y su atención. Estas reglas de acceso se aplicarán siempre que una persona usuaria intente acceder a datos de pacientes y sus atenciones por medio del componente paciente de forma unificada en todo el sistema. Entre otras cosas, es posible crear reglas que exijan un motivo para el acceso, que muestran un mensaje personalizado al acceder a datos de determinados perfiles de pacientes, obligar a una segunda persona usuaria a autorizar el acceso y crear reglas que permitan sólo el acceso de lectura de determinados datos. Además, los pacientes pueden tener perfiles definidos y, sobre la base de estos perfiles, crear reglas personalizadas para el acceso a la información. El perfilado de datos de los pacientes es muy recomendado para las personas que están públicamente expuestas y necesitan más atención en cuanto al acceso a sus datos.

### Nueva herramienta de logs

Los clientes cuentan con una nueva herramienta que permite la visualización de registros de acceso generados por todo el sistema. Con esta nueva herramienta es posible visualizar todo el camino que una persona usuaria recorrió dentro del sistema, desde la entrada hasta el momento de cierre del sistema. Es posible, por medio de esta herramienta, efectuar consultas sobre información clave, y de acuerdo con estas, verificar donde una determinada persona usuaria estuvo, las funciones a las que accedió, pacientes y atenciones, datos alterados y datos excluidos, entre otros.

### Tasy en modo soporte

Mediante el uso de la definición de datos personales y datos personales sensibles, las personas usuarias pueden liberar o no el acceso a datos personales y personales sensibles a terceros que necesiten tener acceso a Tasy para propósitos de soporte interno o externo. Esta nueva funcionalidad se denomina "Tasy en modo soporte" y permite que la privacidad de los pacientes de un hospital sea respetada en conexiones remotas, además de activar todos los registros presentes en el sistema cuando se utiliza en este modo.

### Herramienta de enmascaramiento de la base de datos

Los clientes también cuentan con una nueva herramienta que enmascarará datos personales y datos sensibles de la base de datos exportados desde entornos de producción a entornos de prueba o homologación, garantizando que no se tenga acceso a ninguna información clínica (entre otras) para violar la privacidad de los usuarios pacientes relacionados. Los clientes también pueden personalizar qué datos, además de los definidos por Philips, también deben enmascarar y para cada dato definir qué estrategia de enmascaramiento se utilizará, como sustitución, anulación y barajado de datos. Esta herramienta es independiente de Tasy y puede incluso ser utilizada por clientes de la plataforma Delphi y Java Swing.



Foto: Banco Philips



# Tasy para Empresas de Seguros médicos

## Rendimiento, seguridad y fluidez en los procesos del sector de la salud privada

Texto: Desarrollo de Empresas de Seguros médicos Philips

Hay un nuevo escenario en el mercado de la salud privada para Tasy para Empresas de Seguros médicos. Aún más rendimiento, seguridad y fluidez en los procesos del cliente, cumpliendo con la legislación y reduciendo los costos de mantenimiento.

"Philips, en asociación con los clientes, ofrece novedades para Tasy que atienden el mercado de la salud privada.

Con un producto homologado por Unimed Brasil para trabajar con PTU Online adherido a todas las reglas de la legislación vigentes, Tasy va más allá y brinda beneficios relacionados con el rendimiento, la funcionalidad, la integridad y las finanzas", comenta Fabricio Caetano, Consultor de ventas de Philips.

Las novedades de la solución consolidan la trayectoria de Philips en las inversiones en innovación y mejoras continuas. Conozca las innovaciones de Tasy para Empresas de Seguros médicos:

- **Portal del beneficiario**, presenta a los beneficiarios una relación individual de los procedimientos realizados, permitiendo el seguimiento detallado y organizado de todas las atenciones realizadas por el plan de salud.
- **Precisión en el envío de las informaciones por SIB** (Sistema de Información de Beneficiarios), con posibilidad de creación por período deseado (diario, semanal, etc.); creación del archivo en compatibilidad con el XML flexibilizado; posibilidad de parametrizar el envío de cambio contractual; posibilidad de la generación de lotes por tipo de movimiento; historial de inconsistencias generadas en el movimiento; permite enviar a todos los beneficiarios activos de la base como Inclusión/Exclusión; y permite enviar el registro de inexistencia de actualización catastral en el período, además de parametrizar el envío de informaciones opcionales y definición de la cantidad de movimientos por archivo y visualización de los registros del archivo de verificación con paginación.
- **Normativa RN 412** – facilidad de acceso a la cancelación para los beneficiarios y estipulantes, previendo mayor claridad, seguridad y previsibilidad al proceso, y establecimiento de derechos y deberes de las partes.
- **Reajustes** – Gestión de carteras de contratos colectivos (personas jurídicas) – posibilidad de programaciones de reajuste, lotes por agrupamiento y garantía de aplicaciones precisas con visualización de historial de aplicaciones, programación y negociación de reajustes de contratos colectivos e identificación de la fecha de reajuste en el contrato y en el registro del beneficiario.
- **Mejor gestión de la información generada en los registros auxiliares** – pestaña en la función contabilidad que reemplaza los informes generados anteriormente.



- **Facilidad en la generación de DIOPS** (en portugués, Documento de Información Periódica de las Operadoras de Planes de Asistencia a la Salud), Tasy realiza consistencias en el sistema que alertan al usuario sobre ítems que tienen alguna divergencia en relación al valor esperado. Con esto pueden realizarse las correcciones antes de transmitir los datos al ANS.
- **Datos actuariales** – nueva función OPS – Gestión de Datos Actuariales – permite registrar reglas de generación de datos de forma específica; generar lotes de datos actuariales para beneficiarios, cuentas médicas, estipulantes, mensualidades, prestadores, productos y procedimientos; reglas de layout específico y generar un archivo layout parametrizado.



· **Monitoreo Financiero** – para ayudar en el monitoreo de los valores posestablecidos y su facturación, está disponible para los clientes la función "OPS - Monitoreo Financiero", en que se presentan los valores distribuidos según la fecha de liberación para la facturación y la fecha actual.



Foto: Banco Philips

· **Glosas y Ocurrencias / Autorizaciones** – posibilidad de parametrizaciones exclusivas de reglas de negocio para restringir las autorizaciones de acuerdo con los contratos de los beneficiarios que son atendidos. Esta parametrización puede ser realizada utilizando filtros y validaciones específicas y posibilita a la empresa un control de las solicitudes de autorizaciones realizadas por los prestadores a través del portal web, web service y mostrador de atención.

· **Glosas y Ocurrencias /Cuentas médicas** – posibilidad de glosa parcial automática en determinadas glosas; posibilidad de restringir la aplicación de ocurrencias por establecimiento; posibilidad de validar la utilización de ítems, por profesional ejecutor de la cuenta o profesional participante; posibilidad de

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

· **Ingreso a la Cuenta vía XML** – glosas y ocurrencias son registros que generan consistencias sobre las guías de cobro de Importación de la cuenta vía XML. Es una de las entradas posibles de la guía de cobro en la empresa para análisis y posterior pago. Está disponible en Tasy una nueva estructura de tablas, que reduce de esta forma la competencia con el análisis y el procesamiento de las cuentas en la empresa de seguros médicos; el concepto de validación del archivo a partir de la ocurrencia combinada, generando mayor flexibilidad para las reglas; posibilidad de validación de los datos por lote; agrupación de las reglas de conversión de procedimiento y material; y conversión de tabla TISS en una nueva función; posibilidad de definir qué regla de conversión de tabla TISS es más prioritaria.

· **Monitoreo de ANS** – En atención a las demandas relacionadas al Monitoreo TISS, generado por medio de la función "OPS - Monitoreo de ANS", fueron liberadas, en la versión 1701 y superiores, actualizaciones que permiten: un enfoque más amplio de análisis y consistencia de datos; anticipación de las consistencias al envío, generando mayor precisión en el proceso; mayor integridad y Trazabilidad de las informaciones y mayor funcionalidad para el usuario, con informaciones acerca de consistencias, envíos y retornos.

· **Optimización del recurso de glosa** – Digitación en portal e importación archivo XML – El recurso de glosa es el proceso por donde el prestador de servicios de salud (hospitales, clínicas, médicos, etc.) realiza la contestación de glosas recibidas del convenio /empresa de seguros médicos. Tasy se adhiere a este proceso, ya que permite la parametrización de la cantidad máxima de cuentas del recurso; parametrización de la cantidad máxima de recursos para la misma guía; consistencias de integridad; parametrización de pago conforme al pago de la cuenta original; el registro de motivos estándar, para acatar o negar el recurso de glosa; filtros por grupo de análisis de la cuenta médica y la posibilidad de crear excepciones para la generación de flujo de auditoría para el recurso de glosa.



\*Tasy para Empresas de Seguros Médicos de Brasil.



# Innovación Tips & Trucos

## Novedades en el área clínica

Texto: Juliana Junkes Passos

Foto: Divulgación



**Juliana Junkes Passos**  
Gerente de Producto Philips

En Philips estamos comprometidos a brindar siempre novedades para nuestros clientes, lo que posibilita la mejora continua tanto en la optimización de los procesos como en colaboración con la seguridad de los pacientes.

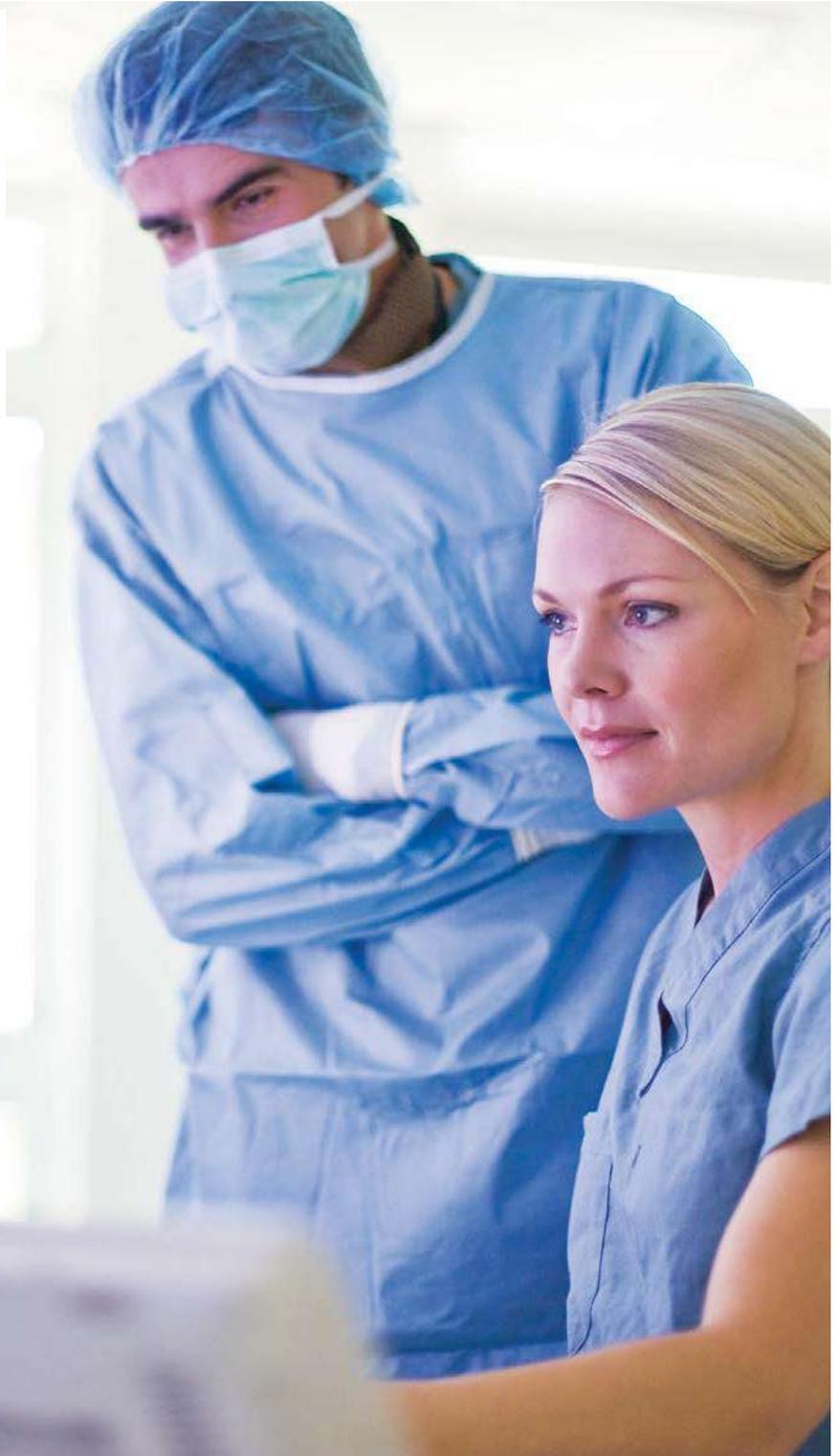


Foto: Banco Philips



## Estamos felices de anunciar una serie de novedades clínicas en HTML5 disponibles en Tasy:

- 1 En PEP (Pronóstico Electrónico del Paciente) ahora es posible que el médico revise y analice el resultado de un examen. Así quedarán claros los exámenes ya vistos por el médico o aún pendientes de revisión.
- 2 En la CPOE (Prescripción Electrónica del paciente) es posible que el enfermero haga una prescripción a nombre de un médico y entonces caerá un mensaje para el médico "firmar / validar" la prescripción.
- 3 Una lista de problemas estructurada permite la centralización de todas las enfermedades, quejas y hasta síntomas de un paciente en un mismo lugar. La nueva lista de problemas estructurada está vinculada con CID y / o CIAP, está disponible en el PEP puede ser presentada en el SUEP (Resumen Electrónico del Paciente).
- 4 En PEP está disponible el odontograma vectorizado que permite en una imagen la visualización de la situación de los dientes del paciente. Puede ser usado especialmente por servicios de Atención Primaria o servicios especializado.
- 5 La Worklist está disponible en el PEP y es una lista de trabajo que ayuda a los profesionales clínicos a visualizar actividades pendientes para un paciente determinado. Ejemplos de tareas que pueden presentarse: solicitudes de dictamen, retirar o cambiar dispositivos, entre otras.
- 6 La APAP (Análisis de los parámetros asistenciales del paciente) ahora se puede configurar para presentar más de 24 horas. Se pueden crear modelos de hasta siete días que permiten la visualización y comparación de parámetros clínicos en la línea de tiempo.
- 7 Además de las numerosas escalas e índices estándar que Tasy proporciona, está la herramienta Score Flex en la que cada hospital puede crear sus propias escalas lo que permite la personalización del cuidado. El nuevo Score Flex (II +) permite utilizar los beneficios del registro de evaluación para generar puntuación en el Score Flex II. Fórmulas, recolección de información de los registros del paciente, reglas de obligatoriedad y habilitación de campos de acuerdo con la respuesta seleccionada.
- 8 A partir de una agenda de cirugías es posible generar todas las planificaciones necesarias para este procedimiento (por ejemplo: consulta con anestesiista, un examen que necesita ser hecho, etc.).
- 9 Está disponible la Agenda integrada a la pantalla Multiagendas en la que el usuario podrá seleccionar sus agendas favoritas y hacer sus gestiones; como crear un nuevo turno, registrar que el paciente llegó o faltó, confirmar el turno y colocar a un paciente en la lista de espera, entre otras acciones.
- 10 A partir de un recordatorio de programación (Agenda Integrada) que el paciente recibirá por e-mail, podrá importar este compromiso para su agenda electrónica.
- 11 Existe una nueva herramienta para la administración del alta, soportando la organización de las actividades que involucran la planificación y alta del paciente, a través de checklists y la integración de documentaciones.
- 12 En la CPOE (Prescripción Electrónica del paciente), los medicamentos reconciliados en el registro del paciente pueden ser automáticamente presentados para que el médico los vea y los incluya en el plan terapéutico.
- 13 PEPO (Registro Electrónico Preparatorio) ahora está integrado a algunos modelos de carritos de anestesia, permitiendo que algunos datos clínicos sean informados automáticamente en el gráfico de la cirugía, como la cantidad de halogenados administrados.
- 14 Es posible registrar en el PEP la información relacionada con las medidas de asistencia a la vida o resucitación, según la voluntad del paciente.
- 15 - Está disponible la funcionalidad para crear un Certificado Médico o Certificado de Alta a partir de los datos estructurados del registro.

### ¡Esperamos que aprovechen!

Para más información, contáctese con nuestro equipo comercial en [ci.latam@philips.com](mailto:ci.latam@philips.com). Colaboraron para esta columna: analistas de negocio.



# La tecnología es compañera de la medicina

## Registros e informaciones integras a la mano de los médicos

Texto: Dr. José Lídio Nunes Lira

Foto: Divulgación



**Dr. José Lídio Nunes Lira**  
Médico y Presidente del Hospital  
Memorial Arthur Ramos de Maceió - AL

La tecnología es compañera de la medicina desde hace mucho tiempo. Esta sociedad armoniosa se dio, en un comienzo, con los equipos médicos, en el campo de diagnóstico con máquinas y alta resolución, en el trabajo terapéutico por medio de así como en el uso de equipos que auxilian en el procedimiento del acto médico clínico o quirúrgico.

En esta actividad, el uso de la tecnología asume un papel fundamental en el día a día de los profesionales médicos y de las instituciones hospitalarias, lo que hace difícil ver el presente y el futuro sin su existencia. Y recientemente, de esta forma, vemos unirse a las instituciones hospitalarias y al lado del médico, los sistemas informáticos que trabajan con la información.

Estos sistemas reemplazan el antiguo historial médico / paciente escrito a mano. Estos sistemas- o ERP, como se les llama- contribuyen a optimizar la asistencia y auxilian al profesional médico en el análisis y hasta en la conducta ante el cuadro del paciente, con sus protocolos bien estructurados.

Además de los protocolos, podemos destacar las diversas alertas que el sistema puede ofrecer, como medicación inapropiada

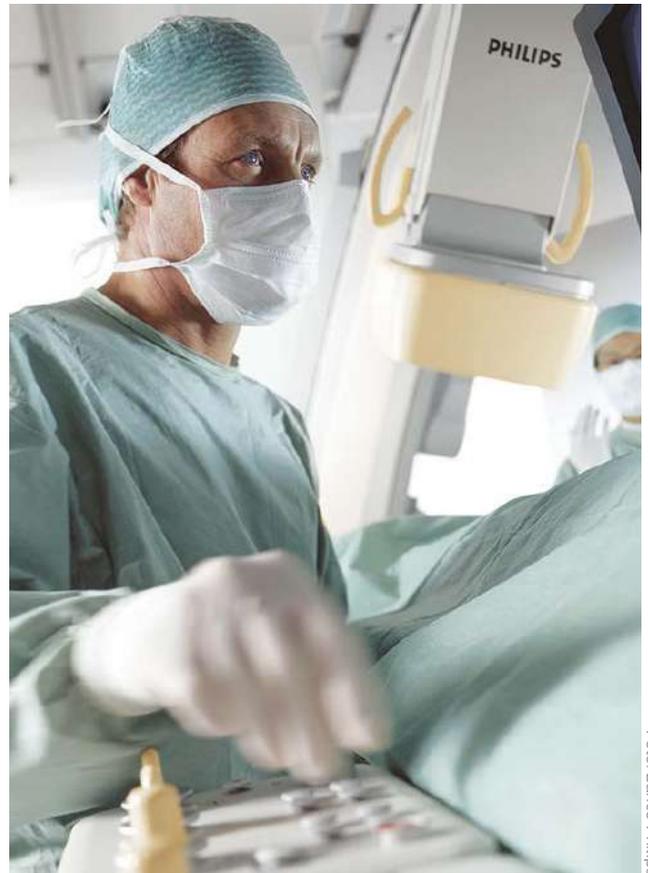


Foto: Banco Philips

para pacientes con alergia, la clasificación de riesgo del paciente, medicamentos disponibles para el uso, entre otras facilidades. Es importante destacar también la practicidad en la consulta, con los registros del paciente en el período de internación y también períodos anteriores.

Las instituciones hospitalarias pueden contar, además de con el apoyo operacional y de controles, con datos e informaciones consistentes para la toma de decisiones clínicas e incluso para la definición del perfil epidemiológico de las instituciones. Todo esto contribuye, de manera significativa, con la gestión administrativa y asistencial de los hospitales.

Es muy importante poder contar con los registros e informaciones completas, sistematizadas y consistentes en un solo lugar.



Foto: Divulgação

Poder actualizarse y ser un hospital que no depende del uso del papel. Esto muestra la buena interface de los servicios, además de contribuir con la sustentabilidad y el medio ambiente.

Entendemos que el sistema Philips/Tasy contempla todo esto y puede llevarnos mucho más allá.

Es incuestionable que estos sean algunos de los puntos positivos que la tecnología proporciona al área de la salud, asumiendo el papel de aliada importante para una asistencia de calidad.

Para concluir, consideramos que el arte de hacer medicina siempre necesitará contemplar varios elementos y ese arte es inagotable pero incluso con una buena ayuda el profesional médico nunca debe dejar de estar al lado de su paciente.

**SOBRE EL DR. JOSÉ LÍDIO NUNES LIRA**  
Graduado en Medicina en la Universidad Federal de Alagoas. Especialista en Terapia Intensiva de la AMIB/AMB y en Reumatología. Presidente y Médico Reumatólogo e Intensivista en el Hospital Memorial Arthur Ramos de Maceió.



# El médico “Eficiente”

## Los profesionales médicos y el nuevo modelo de paciente = cliente

Texto: Dr. Delson Morilo Langaro

Foto: Divulgación



**Dr. Delson Morilo Langaro**  
Médico y Especialista Médico Philips

En un mundo cada vez más “disruptivo” (palabra de moda), la percepción de valor está cambiando radicalmente en todas las áreas y en la salud no es diferente.

Estos cambios se basan en tres pilares:

1. El foco se desplaza cada vez más del tratamiento de la enfermedad hacia la promoción de salud y bienestar, y la medicina preventiva.
2. La satisfacción del cliente evoluciona de la expectativa de una atención eficaz hacia la expectativa de una atención eficiente.
3. El desempeño médico pasa a ser evaluado por rendimiento (en relación a la productividad en las actividades de baja complejidad y en la eficiencia para las demás).

Estos cambios son inevitables, un tanto difíciles para adaptarse, como todo cambio, pero con seguridad necesarios. Es aquí donde se separa la paja del trigo. El foco en el tratamiento de la enfermedad es poco eficiente, sólo estamos siendo reactivos al problema. Y, a pesar de los buenos resultados en muchas áreas, el crecimiento exponencial de los costos está transformando a este modelo insostenible.

El cliente moderno (que en el nuevo modelo ya no es sólo un “paciente”) no sólo necesita, sino que exige una buena atención. Lo hace influenciado por los cambios ocurridos en otras áreas de “comercio”, en las cuales en la compra de productos o en la prestación de servicios él es tratado con cada vez más atención. Dos son los factores que llevaron a ello: la competencia cada vez más fuerte y el poder de los medios sociales,

en que el cliente insatisfecho puede causar estragos irreparables a la imagen de profesionales y empresas (y lo peor es que muchas veces el cliente realmente tiene razón). Lo que el cliente moderno busca, en el área de la salud, puede ser resumido a través del Triple Aim (Tres Metas), expresión creada por el Institute for Healthcare Improvement en 2007.

- **Buenos resultados asistenciales**
- **Satisfacción en la atención**
- **Costo - Efectividad**

Si vamos a describir nuestra actuación en estos tres ítems en la salud brasileña como un todo, tal vez podamos decir que la primera es difícil; la segunda bastante difícil, por depender de la primera; y la tercera, muy difícil de alcanzar. Pero tenemos buenas excepciones. Hospitales y clínicas públicos y privados, son verdaderos oasis en el medio del caos. ¿Por qué son la excepción?

Porque se modernizaron e invirtieron en hacer lo correcto, implementan prácticas no solo asistenciales sino gerenciales.

### ¿Dónde queda la actividad médica en todo esto?

El acto médico, en la mayoría de los procedimientos sanitarios es un factor decisivo para el resultado. Los profesionales médicos en el futuro se dividirán en dos grupos: los que podrán adaptarse a esos cambios y serán extremadamente valorados y buscados en el mercado y los demás, que tienden a caer en el área de “comoditización de servicios médicos”, de bajo valor agregado y baja remuneración profesional.

### ¿Cómo pertenecer al primer grupo?

Los médicos “eficientes”, así como las empresas eficientes (“traducción” de empresas Lean), no sólo son eficaces (que es casi una obligación para la supervivencia en el área de la salud), pero son eficientes, haciendo las cosas correctas de la mejor manera.

Ser Lean es estar al frente en la línea de combate contra la ineficiencia, la pérdida de recursos, de tiempo e ideas. Es contribuir para saber agregar valor, optimizando procesos asistenciales y con más costos-beneficios.

Cuando me gradué en medicina en la década de 1990, todavía oía hablar de que la salud no tenía precio. Hoy lo tiene, y el costo de no ser eficiente es no prestar un buen servicio a nuestra población. Si el cambio es inevitable, que seamos los promotores de estos nuevos tiempos: recolectar datos, analizar informaciones, desarrollar conocimientos y obtener sabiduría para mejorar el rendimiento. No hay otra manera de ser diferente.

# Tasy

## Contabilidad y eficiencia desde la primera atención

Philips le ofrece las innovaciones le importan

Ahora, por medio del sistema Tasy, la información esencial del paciente es mantenida, gerenciada y compartida entre la atención primaria, secundaria y terciaria, lo que permite que médicos, enfermeras y miembros de los equipos multidisciplinarios sean aún mejores al llevar a delante lo que realmente importa: cuidar a las personas.

Póngase en contacto con un representante de Philips para saber cómo este servicio puede ayudarlo.  
E-mail: [ci.latam@philips.com](mailto:ci.latam@philips.com)

**PHILIPS**

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



© 2018 Koninklijke Philips N.V. Todos los derechos reservados. Philips Healthcare se reserva el derecho de realizar cambios en las especificaciones y/o discontinuar cualquier producto en cualquier momento sin aviso previo ni obligación alguna y no será responsable de las consecuencias que se deriven del uso de esta publicación.

[www.philips.com.br](http://www.philips.com.br)  
[ci.latam@philips.com.br](mailto:ci.latam@philips.com.br)