

# PHILIPS

## Healthcare

### Implantação do sistema Tasy EMR



#### Quem?

BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo ( SP – Brasil)



#### Desafio

- Protocolos desatualizados e sem barreiras automatizadas contra erros.
- Faturamento lento e dependente de documentos em papel.
- Dificuldade para gerar indicadores assistenciais.
- SLA (*Service Level Agreement*) de entrega de medicamentos de apenas 65%.

#### Resultados

- Atualização de protocolos, com destaque para o protocolo gerenciado de sepse, premiado pelo Instituto Latino Americano de Sepse (Ilas).
- Diminuição de 10% na mortalidade por sepse.
- Implantação de alertas automáticos de risco e contra erros.
- Média de 60% do faturamento no mesmo mês contra menos de 40% antes do Tasy EMR, sem aumento de equipe.
- SLA de entrega de medicamentos de 98% e conseqüente redução de eventos adversos relacionados a medicamentos.

## Como a BP usou o Tasy EMR para aumentar a Segurança do Paciente e a Eficiência Operacional



*“Ter o Tasy significa ter foco na segurança do paciente, controle da rastreabilidade e poder tomar decisões rapidamente. Não vivemos mais sem o Tasy.”*

**Denise Santos - CEO**

A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo é um dos maiores polos de saúde da América Latina, com cerca de 1.000 leitos, 7.500 colaboradores e 4.000 médicos distribuídos em 3 diferentes unidades, duas no bairro da Bela Vista e uma no bairro da Penha, em São Paulo.

Completa e atualizada, a instituição é uma das mais tradicionais do País, praticando o melhor cuidado em saúde e sendo referência no atendimento médico-hospitalar de alta complexidade em diversas especialidades como Oncologia, Cardiologia e Neurologia, entre outras.

Os serviços estão distribuídos nos três endereços por meio de diferentes submarcas, que delimitam os segmentos de público atendido. Os serviços hospitalares, por exemplo, estão divididos nas marcas BP Mirante, Hospital BP e BP Essencial, todas para o público privado (de acordo com a categoria do convênio), e na marca BP Hospital Filantrópico, exclusiva para pacientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Complementam o leque de serviços oferecidos a BP Medicina Diagnóstica; a BP Educação e Pesquisa, que centraliza todas as iniciativas de capacitação, formação profissional e estudos científicos; e o BP Vital, marca que reúne todas as iniciativas sociais da instituição.

Ao longo de mais de 160 anos de história, porém, toda essa estrutura foi gerenciada com pouco auxílio da tecnologia, o que tornava os

processos lentos e de difícil gerenciamento. Por isso, a BP viu a necessidade de uma transformação digital, tendo como norte a promoção de uma melhor assistência ao paciente por meio de informação e tecnologia.

Em setembro de 2015 a instituição iniciou o processo de implantação do sistema Tasy, *software* de gestão hospitalar com foco na segurança do paciente e eficiência operacional. Foi o primeiro passo de um processo gigantesco de mudança na instituição, que incluiu até mesmo a mudança da marca.

*“Sabíamos que iríamos passar por uma transformação cultural e tudo foi bem planejado. A Philips participou muito desse processo.”*

**Denise Santos**

A transformação digital da instituição culminou no reconhecimento das três unidades da BP com o nível 7, o mais alto possível, do Electronic Medical Record Adoption Model (EMRAM), modelo de adoção de prontuário eletrônico da Healthcare Information and Management System Society (HIMSS), que indica que 100% da gestão é *paperless*. A instituição conta ainda com outras 11 certificações de qualidade assistencial, entre elas a da Joint Commission International (JCI) e da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

# Desafio

O desafio era encontrar um sistema de gestão que atendesse a instituição como um todo e que apoiasse o modelo assistencial, padronizando fluxos e protocolos assistenciais, facilitando o acesso às informações para toda a cadeia de cuidado, desde os trâmites que diziam respeito diretamente ao cuidado dos pacientes até os de cunho administrativo.

A tecnologia tinha que ser robusta o suficiente para ser usada por toda a organização e, ao mesmo tempo, maleável para ser moldada para as necessidades de cada área. A fim de atender essas demandas, recorreu-se a uma ferramenta de gestão que atendesse às expectativas da instituição e que se estendesse aos diversos endereços e trouxesse segurança, agilidade e facilidade. Esses fatores contribuíram para a escolha do Tasy.

*“Não vivemos mais sem o Tasy.*

*O sistema garante foco na segurança do paciente, permitindo controle, rastreabilidade e trazendo informações para tomarmos decisões rapidamente”, explica a CEO da BP.*

# Resultados

A implantação do Tasy foi feita em fases e começou em 2015. Durante três anos, a Philips e a BP trabalharam na “virada” do sistema de gestão nas diversas áreas de cada unidade. O processo começou nas áreas administrativas como Tecnologia da Informação e Contabilidade e seguiu para as áreas assistenciais. Logo após a primeira etapa de implantação o faturamento já passou a ser feito via Tasy. *“Não ficamos um único mês sem faturar. Na verdade, não ficamos sequer três dias sem faturar. Quando o sistema virou, já emitimos as contas. Começamos a sentir os ganhos no momento seguinte”, lembra Denise.* Segundo a CEO, cerca de 60% das contas agora são faturadas no mesmo mês, sem aumento da equipe voltada para essa atividade. Antes, esse percentual não chegava a 40%.

A BP atuou previamente e durante a implantação para que o sistema fosse plenamente utilizado por todas as áreas. *“Desde o primeiro dia de implantação colocamos uma pessoa de Recursos Humanos especializada em gestão de mudanças para atuar com o time. Então, cada vez que fazíamos uma virada*

*ou teste de rotina ou de módulo, trabalhávamos o tema gestão de mudanças com as áreas. Essa foi uma mudança cultural em um sentido bastante amplo”, destaca a executiva.*

Durante a fase de implantação, o primeiro ganho foi identificar as melhorias que poderiam ser realizadas nos processos e protocolos. Foi desenvolvido dentro do próprio Tasy o protocolo gerenciado de sepse, que levou o Hospital BP a ser o primeiro do estado de São Paulo a receber a Certificação por Distinção na Identificação e Tratamento da Sepse, concedida pelo Instituto Latino Americano de Sepse (Ilas).

Após o início da utilização do protocolo gerenciado de sepse pelo Tasy EMR, em 2018, além de facilitar a gestão do processo, houve redução de 10% na mortalidade por sepse na instituição. O cumprimento do tempo para administração de antibiótico, por exemplo, que deve ser de até 60 minutos, passou de uma média de 79,95% (2017) para 94,72% (2018). O processo com deflagradores no Tasy EMR também melhorou o tempo de detecção da sepse, que passou de 56 minutos em 2017 para 1 minuto em maio de 2018 e praticamente zero em dezembro de 2018. Isso é extremamente relevante para o desfecho assistencial, pois o profissional já pode tomar uma decisão assim que o sistema emite o alerta de possível sepse.

É importante ressaltar que o protocolo gerenciado de sepse pode ser utilizado em todos os setores dos hospitais da BP, mas com indicação formal de uso nas unidades de pronto atendimento e também em unidades de internação para que os pacientes com risco possam ser identificados o mais brevemente possível, já que não estão sob monitorização contínua como em unidades de terapia intensiva, por exemplo.



O protocolo gerenciado de sepse oferece autonomia para o profissional tomar a decisão baseada nas informações clínicas identificadas pelo sistema, por meio de etapas e status sequenciais do processo. Levando em consideração que o tema é de grande relevância para as instituições, o Tasy EMR preparou cadastros personalizáveis para endereçar a identificação da sepse de maneira mais eficaz, usando regras que possibilitam a definição de equipes e profissionais responsáveis, enviando alertas certos para as pessoas corretas no momento exato.

A implantação do circuito fechado de medicação, incluindo a checagem eletrônica beira-leito de medicamentos, reduziu os erros nessa etapa da assistência a virtualmente zero. A devolução de medicamentos também foi reduzida.

*“Havia momentos em que não tínhamos onde armazenar os medicamentos nos postos de enfermagem e era necessário mobilizar todo o time para realizar coletas de retorno ao estoque de 3 a 4 vezes por mês. Antes, quase 35% do que dispensávamos era devolvido. Hoje, esse percentual caiu para menos de 20%”,* afirma Ana Paula Gomes de Melo, gerente-executiva de Farmácia e Logística.

Também foi apontado pela BP ganho de simultaneidade de visualização e legibilidade dos documentos, de automação com a prescrição médica integrada ao estoque, apoio às decisões e suporte ao profissional, com alertas automáticos que se tornam barreiras contra erros como o de administração de medicação, por exemplo. Tudo isso dá uma maior segurança para os profissionais de saúde, facilitando o dia a dia. *“O Tasy EMR checa todos os passos de forma eletrônica. Antes, tudo era documentado em papel. E se sumisse o papel, o que se fazia? Agora, fica tudo documentado digitalmente”,* comemora a gerente de Enfermagem da Unidade Penha da BP, Vanessa Faustino Eugênio.

Depois de investir na digitalização com o Tasy e em mudanças importantes de processos, de gestão e de capacitação dos profissionais, medidas que começaram ainda em 2013, com a percepção de que havia necessidade de transformações profundas no modelo de negócio da instituição, foi possível verificar o crescimento do faturamento.

*“Até 2013, por exemplo, o Ebitda (lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização) da BP era negativo, insuficiente para dar conta dos custos da operação”*, lembra Lilian Quintal Hoffmann, diretora-executiva de Tecnologia e Operações da BP.

*“Graças a diversas iniciativas de gestão, inclusive o projeto de implantação do Tasy, o Ebitda, que era de R\$ 70 milhões negativos em 2013, passou para R\$ 62,6 milhões positivos em 2016, R\$ 102 milhões em 2017 e, em 2018, chegou a R\$ 120 milhões.”*

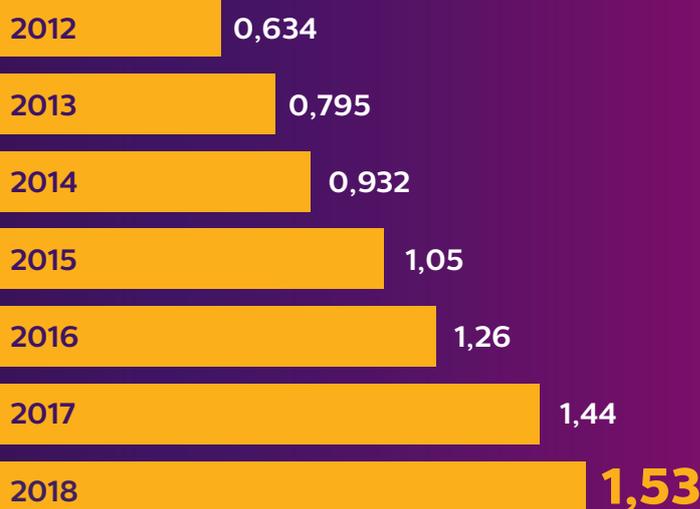
**Lilian Quintal Hoffmann**  
CIO e CCO

*Só pudemos chegar a esse resultado graças a um empenho muito grande de todas as áreas da BP e de uma estratégia muito bem planejada”,* afirma a executiva.

Com o Tasy, a BP passou a medir resultados de maneira mais precisa nas áreas onde foi implantado e, a partir daí, foi possível investir nos pontos nos quais era necessário fazer ajustes. O monitoramento do Tasy facilitou o acesso a dados e informações que contribuem para tomada de decisões, auxiliando o dia a dia de quem administra a instituição e de quem está diretamente ligado ao cuidado do paciente.



## Receita Bruta (em R\$ Bilhões)



# Para o futuro

Com o processo de gestão estabelecido e mais eficiente o passo seguinte para a BP é trabalhar na expansão do negócio. **“Não dá para imaginar fazer a expansão se não estivéssemos no nível de gestão da informação que temos hoje com o Tasy”**, afirma Denise Santos. Em 2020 a instituição também planeja atuar em saúde populacional, o único pilar do modelo Triple Aim que ainda não é explorado pela organização e algo que deve mudar em breve. E também com o apoio de tecnologia.



*“O Tasy foi o veículo para certificação. Ele foi importante porque reúne ferramentas que apoiam as decisões e que permitem que seja uma entrada única de dados. E isso é um dos requisitos que a Healthcare Information and Management System Society (HIMSS) preconiza visando à segurança assistencial.”*

**Lilian Hoffmann - CIO e CCO**

*“Hoje, o protocolo não está mais na visão só da equipe de enfermagem. Está nas mãos de todos. O protocolo gerenciado de sepse é o exemplo mais perfeito disso.*

*Todos estão envolvidos e quem ganhou certamente foi o paciente.”*

**Karla Guaitoli - Gerente de Enfermagem UTIs**



*“Depois da implantação do Tasy ficou tudo mais rápido, mais bem estruturado e com dados mais fidedignos. A qualidade das informações melhorou muito e também a atualização dos dados do prontuário eletrônico do paciente.”*

**Veridiana Penteado - Gerente-Executiva Médica**

*“O fato de ser um sistema robusto traz inúmeros ganhos, entre eles não serem necessárias tantas integrações. Para nós, foi muito importante a integração com as diversas áreas e a otimização de tempo.*

*Difícilmente eu deixo de chegar em uma informação que eu necessito.”*

**Ana Paula Gomes de Melo - Gerente-Executiva de Farmácia e Logística**

