

PHILIPS

Customer Story

Grupo Cynthia Charone e Tasy EMR:
tecnologia e cuidado humanizado na
medicina preventiva e saúde integral do
idoso



Resumo

Quem

Grupo Cynthia Charone

Case

Como fazer a gestão de programas de medicina preventiva com o sistema de gestão Tasy EMR

O Grupo Cynthia Charone, fundado em 1994 no Estado do Pará, é uma instituição de referência em medicina preventiva e atendimento integral à saúde, com foco especial na assistência a idosos. Com mais de oito unidades, o grupo atua em oftalmologia, cardiologia, reabilitação e outras especialidades médicas.

Em 2022, para aprimorar a gestão dos atendimentos e melhorar a qualidade assistencial, o grupo implementou o **Tasy EMR**, uma solução robusta que possibilita a **integração de dados, padronização das informações clínicas** e a visualização eficaz de indicadores de saúde.

Grupo Cynthia Charone em números

Centros de especialidades médicas, diagnóstico e reabilitação

2.300
atendimentos

Unidades referência em procedimentos de alta complexidade em oftalmologia

4.200
atendimentos

Clínicas de atenção integral à pessoa idosa

15.000
atendimentos

1.800
cirurgias

*Média mensal

Desafios

- Falta de integração dos serviços em uma plataforma única.
- Dificuldade na centralização dos dados das unidades.
- Baixa visibilidade de indicadores clínicos e operacionais.

Resultados

- Padronização dos dados para ampliar qualidade assistencial.
- Gestão centralizada e integrada das informações de saúde.
- Monitoramento preciso de absenteísmo, quedas e hospitalização.
- Redução de custos para operadoras e serviços hospitalares por meio da medicina preventiva.
- Melhora na assiduidade dos pacientes em programas de reabilitação.

Introdução

O Grupo Cynthia Charone é referência em atendimento humanizado e centrado no paciente, promovendo qualidade de vida por meio de assistência, prevenção e cuidados para um envelhecimento saudável.

Suas unidades oferecem atenção integral à saúde da pessoa idosa, incluindo centros de especialidades e reabilitação, clínicas de gerontologia e medicina do estilo de vida, além de unidades oftalmológicas especializadas em alta complexidade.

O processo de implantação

Para um atendimento integral, o grupo precisava de uma solução unificada para conectar serviços e centralizar operações. O Tasy EMR trouxe mais controle, segurança e continuidade no registro de dados, otimizando processos e a gestão do plano de cuidado.

Como critérios para a escolha do Tasy EMR, Ana de Sá, diretora de operações, comercial, marketing e TI do grupo elenca o fato de ser um software que já tem uma abrangência internacional, além de ser um software hospitalar que tem a marca Philips e também está nas principais instituições do Brasil hoje, à frente dos serviços.



"O uso do Tasy permite ao grupo uma visão mais detalhada e integrada dos nossos processos", conta **Ana de Sá, Diretora de Operações.**



Dentro das diversas funcionalidades que o produto Tasy EMR oferece o principal uso no grupo está concentrado no módulo de **Medicina Preventiva (HDM - Health and Disease Management)**. Esse módulo contribui diretamente para o propósito de promover a saúde por meio do cuidado contínuo e da prevenção da progressão de doenças, favorecendo uma vida ativa e com mais qualidade. Um de seus principais diferenciais é o aprimoramento na captação e na busca ativa de pacientes, promovendo ações eficazes de prevenção e promoção à saúde. Por meio de uma ferramenta específica de captação, o HDM utiliza informações integradas do módulo Prestador e de toda a base clínica disponível no Tasy para identificar e monitorar pacientes com maior risco.



Sabrina de Souza, analista de projetos da instituição comenta que “em cada estabelecimento era um cadastro diferente e ficava difícil para os profissionais conseguirem mapear a evolução dos pacientes”.

A robustez do sistema possibilita uma visão multidimensional da saúde do paciente, permitindo um cuidado integrado e otimizado. 2.678 pacientes diferentes foram captados em Agenda HDM no período de janeiro a maio de 2025 em 5 unidades.*

* Fonte: Tasy/BI



Cada especialista pode ver as intervenções realizadas, especialmente em casos complexos como o de pacientes idosos.

Como comenta Dra. Niele Moraes, Coordenadora Médica da Geriatria:

"Esse paciente, de fato, pode passar por toda a linha de cuidado que permite uma intervenção eficaz, porque tudo foi avaliado e recebeu intervenção adequada, mas o tempo foi otimizado".

Unindo o serviço prestado ao uso do Tasy EMR, o grupo possibilita a **redução de custos para operadoras de planos de saúde e serviços de alta complexidade** ao cuidar dos pacientes antes que adoeçam e precisem de tratamento e, por consequência, possibilita a redução das filas em pronto atendimento dos hospitais, aliviando a carga do sistema de saúde, pois os pacientes passam a ser melhor assistidos em caráter preventivo e de reabilitação, com acompanhamentos constantes da saúde em baixa complexidade, onde os custos são menores.

A medicina preventiva é essencial para um estilo de vida saudável e pode transformar a vida das pessoas. A incidência de doenças crônicas, associada a fatores de risco acumulados ao longo da vida e desafios na manutenção de hábitos saudáveis contribui para o aumento dos custos assistenciais em todo o mundo.

A gestão de programas de medicina preventiva e cuidados prolongados no grupo é feita totalmente no Tasy EMR.

Por meio da administração da carteira de pacientes, o Grupo Cynthia Charone identifica os pacientes para seus programas de saúde, baseando-se em critérios como gênero, faixa etária e cuidados específicos que necessitam.

Além disso, os módulos de medicina preventiva do Tasy possibilitam o acompanhamento de doenças, abrindo caminho para prevenir o avanço dessas condições.

"Temos melhor controle das informações. Se temos mais controle das informações, conseguimos tomar melhores decisões e conseguimos garantir uma segurança maior também ao tratamento do paciente" complementa Ana Amália de Sá, Diretora de Operações.

No Grupo Cynthia Charone, o sistema habilita para as equipes assistenciais o acompanhamento da evolução dos participantes dos programas por meio de indicadores de gestão, como o número e a assiduidade dos pacientes e a adesão aos protocolos clínicos com precisão, dando suporte à tomada de decisão e avaliação constante da eficácia dos programas de cuidado que o grupo promove. Além disso, o uso **dos módulos de Medicina Preventiva** permite que o grupo acompanhe diversos indicadores de resultados, entre eles:

Taxa de Absenteísmo:

De acordo com a Organização Mundial da Saúde – OMS, para pessoas acima de 65 anos é recomendado, por semana, de 150 a 300 minutos de atividades físicas aeróbicas de intensidade moderada¹, o que ajuda na prevenção de quedas e lesões, evita o declínio da saúde óssea e da capacidade funcional.

Para fazer este acompanhamento, o Grupo Cynthia Charone monitora o indicador Taxa de absenteísmo. Antes do Tasy, o registro de absenteísmo era feito em um sistema que permitia registros simples como presença ou ausência do paciente e não permitia análise eficaz, detalhada e estratégica.

Após a implantação do Tasy, o Grupo Cynthia Charone possui as informações com maior granularidade para o monitoramento da assiduidade dos pacientes nas atividades e terapias, o que impacta positivamente no plano de cuidados, na evolução do tratamento e possibilita uma intervenção dos profissionais para analisar a situação e buscar uma melhor solução para recuperação dos pacientes ausentes.



"Nós temos como mapear a falta dos pacientes, a adesão, temos como saber se o paciente está vindo para as sessões de fisioterapia. Então tudo isso nos ajuda a saber o que está acontecendo porque faz parte do tratamento dele. A assiduidade também ajuda na evolução, e temos como rastrear isso nas agendas HDM (Health and Disease Management).

A própria agenda HDM já mostra o percentual, o número de faltas no total e faltas no mês do paciente, então temos como saber que em um mês específico o paciente deveria ter, digamos, 4 presenças, ele já tem 3 faltas, então eu tenho como ver na hora o percentual de falta dele no mês, assim como no período" conta Sabrina de Souza, analista de projetos do Grupo Cynthia Charone.

"Quando um paciente não estava tendo uma evolução adequada, ele não estava atingindo os resultados e isso era uma queixa, inclusive da família, alegando que não via resultado positivo [...], por exemplo. Quando a gente foi olhar o prontuário eletrônico, esse paciente passou nas avaliações que precisavam ser realizadas, mas ele não teve frequência, assiduidade nas atividades.

Então, a partir disso, de forma objetiva, foi possível conversar com a família de que as orientações, as intervenções estavam sendo realizadas, porém, sem adesão do paciente não seria possível ter resultados porque as intervenções foram prescritas, mas não foram cumpridas".

**Niele Silva de Moraes, Coordenadora Médica da Geriatria
Grupo Cynthia Charone**

Taxa de Queda:

As pessoas idosas são mais propensas a sofrerem quedas, que podem trazer sérias consequências. Dados da Organização Mundial da Saúde mostram que de 28% a 35% das pessoas com mais de 65 anos caem ao menos uma vez por ano² e adultos com mais de 60 anos sofrem o maior número de quedas fatais³.

Embora comuns, as quedas podem ser evitadas ao melhorar a segurança do ambiente onde a pessoa vive e estar atento às condições de saúde da pessoa idosa.

O Grupo Cynthia Charone avalia, de forma trimestral, os pacientes de todas as suas unidades. A equipe de enfermagem utiliza o Tasy EMR para aplicar uma robusta e estruturada avaliação de quedas baseada em diretrizes internacionais considerando tópicos como descrição e histórico de queda e fatores ambientais, circunstanciais, clínicos e funcionais. Como resultado da avaliação, são definidas as condutas preventivas para minimizar o risco de novas ocorrências de quedas.

Dos 1.282* pacientes avaliados, 75 referiram ter tido eventos de quedas (5,83% do total de avaliados), sendo que 10 destes (0,82% do total de avaliados) referiram duas ou mais quedas. Munidos desses detalhes, as equipes trabalham nas ações de prevenção de novas quedas.

*dados de maio/2024.



Larissa Pena, coordenadora de fisioterapia, comenta ainda que

"A avaliação estruturada junto com o Tasy facilita a visão de pacientes que tem risco de queda. Existe todo um processo para os pacientes que mencionaram quedas - o paciente é acompanhado pelas equipes de enfermagem e é acompanhado também, em alguns casos, pela terapia ocupacional. O sistema ajuda nesse planejamento e nessa implementação de medidas preventivas de forma muito personalizada. Existe o ajuste ambiental com terapeuta ocupacional, onde ele vai orientar o paciente a fazer os ajustes ambientais dentro de casa, como o tapete, objeto do meio da sala, para, de fato, minimizar esses danos, esses riscos de queda".

"Quando o paciente tem um risco maior, nós podemos acionar um alerta no sistema. E isso faz com que a equipe tenha mais atenção em relação às estratégias de prevenção de determinado agravo, incluindo queda. Mas ele permite que tenhamos acesso no sistema aos pacientes caidores que tiveram mais de 2 quedas no último ano. E aí precisamos de uma avaliação, uma intervenção multidimensional, digamos assim, multidisciplinar para esse paciente. Então ele me permite ter acesso a esse dado."

Comenta Dra. Niele Silva de Moraes.

Taxa de Hospitalização:

Da mesma forma como acontece com a taxa de quedas, a equipe de enfermagem atua diretamente no monitoramento aplicando uma avaliação para identificar os pacientes que buscaram serviço de urgência e emergência ou foram hospitalizados

Antes do Tasy EMR, a equipe de enfermagem tinha conhecimento dos casos, porém não havia uma forma eficaz de fazer o monitoramento para promover ações necessárias para o atendimento das necessidades dinâmicas e o entendimento das mudanças do perfil da população avaliada.

Com o uso da avaliação estruturada do sistema, hoje é possível compreender e monitorar de forma detalhada e eficiente quantos desses pacientes precisaram de um atendimento com maior complexidade ou de hospitalização.

Dos 1.241* pacientes avaliados, 17 deles foram hospitalizados no período dos últimos 3 meses (o que corresponde a 1,33% do total de pacientes avaliados).

*dados de maio/2024.

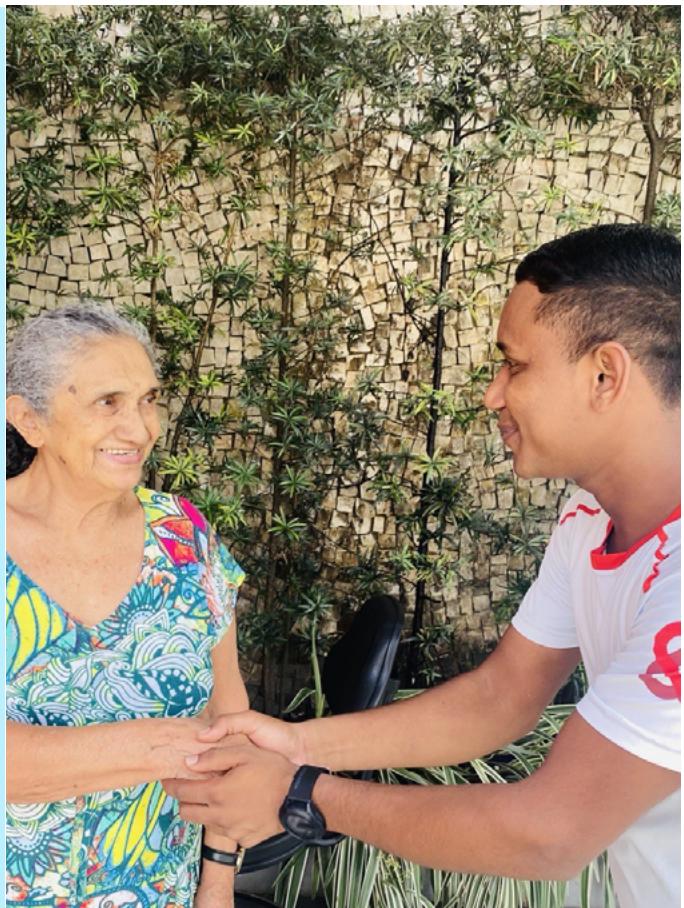
Quando é identificado que um paciente se hospitalizou, o grupo acaba, de forma indireta, monitorando esse paciente.

"O serviço de enfermagem assume esse monitoramento mais para termos informação se o paciente está bem, qual estado ele está e regista isso no sistema" comenta Larissa.

Esses dados permitem que a equipe do grupo não apenas compreenda o que motivou o paciente a buscar um serviço de saúde, mas também possilita a intervenção da equipe multidisciplinar nos casos de necessidade clínica.

Para o futuro

Desde a sua fundação, o Grupo Cynthia Charone sempre teve como preocupação o envelhecer digno e atendimento mais humanizado. É assim que, em linha com a estratégia da Philips de entregar melhor cuidado para mais pessoas, o grupo busca uma visão unificada, em tempo real, de todas as operações.



Isso permitirá decisões estratégicas mais rápidas e efetivas, com indicadores claros e gestão ainda mais visível. Isso também possibilitará ao grupo acompanhar de forma ágil o tempo de atendimento de uma determinada unidade, se o tempo de espera está dentro do previsto, se as respostas assistenciais de todas unidades atendem à média desejada, entre outras questões importantes. Mas acima de tudo, a gestão integrada de todas as unidades permitirá maior atenção aos pacientes e às suas necessidades.

"Eu também vejo uma mudança cultural muito forte das pessoas trabalharem mais focadas em resultados, em metas. Nós alinhamos toda a nossa capacidade humana, que é um ponto forte do grupo - humanização, empatia, de compaixão, tratar bem o paciente, a gente alinha isso a um olhar mais técnico, mais cuidadoso, mais baseado em evidência, porque nós temos mais informação. Então a equipe passa a ter uma segurança maior para fazer aquilo que ela já faz muito bem"

complementa a diretora de operações, Ana de Sá.

Depoimentos

"O Tasy integra não só o operacional, mas também o administrativo. Então hoje conseguimos ter essa facilidade, principalmente de avaliação e definição de conduta.

Quando definimos uma conduta para um paciente, o profissional do atendimento já sabe qual é a conduta, então ele já registra, encaminha o paciente, informa, anota na carteirinha. Toda essa otimização do processo ele (o Tasy EMR) facilitou. O que antes era muito mais demorado, em alguns processos usávamos modelo físico, então tínhamos que escrever, procurar.

A vinda do Tasy facilitou muito. Até na questão da gestão do tempo ajudou também.

Os pacientes atualmente acabam sendo atendidos com mais qualidade, porque usamos o tempo para ouvi-los mais, para dar aquele atendimento de qualidade. E antes era tudo mais lento porque tínhamos que seguir vários processos. Isso demandava tempo.

Tudo isso veio contribuir para a comunicação entre todos os setores e os colaboradores que estão envolvidos no processo"

Larissa Pena, coordenadora de fisioterapia

"Os profissionais de assistência, principalmente do envelhecimento, eles têm um controle maior porque os enfermeiros, por exemplo, fazem monitoramento e usam uma avaliação de monitoramento da enfermagem. É possível detectar se o paciente foi internado, se caiu, e assim agir de uma maneira mais rápida, porque é possível saber de forma mais rápida quais pacientes que estão em determinadas situações. As avaliações também ajudaram bastante nesse sentido. Podemos cadastrar diversos rastreios de avaliação com ajuda da equipe de enfermagem, e podemos acompanhar melhor os pacientes"

Sabrina Mota de Souza, analista de projetos do grupo

"[...]eu quero ver como tem sido a evolução do meu paciente, mas ele tem um quadro de desnutrição também. No sistema temos o acesso a avaliação médica, do nutricionista, tem acesso da educação física para entender o olhar de cada uma das especialidades, para que a gente, de fato, possa ter essa avaliação multidimensional da saúde. Olhar o indivíduo de forma global e possibilitar o cuidado integrado.

Eu posso fazer uma intervenção e o outro especialista tem visibilidade da intervenção que eu fiz. Está ciente e pode complementar.

Além disso, como é percebido que um especialista já fez determinada intervenção, é possível otimizar o tempo de consulta, de que isso já foi abordado e assim sendo possível abordar ou reforçar outro ponto importante para o paciente.

Porque o atendimento da pessoa idosa é demorado. Como são muitos aspectos que precisam ser avaliados, isso toma muito tempo na consulta.

A partir do momento que temos um sistema que me permite observar tudo que os profissionais que acompanham aquele paciente estão atuando, e como a gente tem uma equipe multiprofissional, eu sei que determinada abordagem específica para queda já foi feito pelo fisioterapeuta. O paciente já passou com terapeuta ocupacional, que reforçou a questão da modificação ambiental para redução do risco de queda. E aí eu posso focar mais na parte medicamentosa, investigar outras doenças cardíacas, vasculares, enfim, outras causas de queda [...]” **Dra. Niele Moraes, Coordenadora Médica da Geriatria**

Fontes:

1.WHO guidelines on physical activity and sedentary behaviour

<https://www.who.int/publications/i/item/9789240015128>

2.WHO global report on falls prevention in older age

<https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789241563536>

3.Falls

<https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/falls>

4. Resultados do modelo assistencial – NEP/ Cynthia Charone

<https://www.cynthiacharone.com/clinica-de-atencao-integral-a-pessoa-idosa>



Isenção de responsabilidade: os resultados dos estudos de caso não são predictivos dos resultados de outros casos. Os resultados em outros casos podem variar.

Philips Tasy EMR é um software regularizado como dispositivo médico pela Anvisa no Brasil