

essencial para VARs, integradores e resellers

channel

Suplemento do Jornal Channel Partner n.º 64
Conceito e Edição João de Sousa

P A R T N E R

especial saúde

Prognóstico,
Diagnóstico,
Terapia!



Entrevista
Manuel Pizarro,
Secretário de Estado Adjunto da Saúde

NORMÁTICA 

alert [®] Paper-free healthcare.
Anywhere.

ORACLE [®]

“Urgência: colocar os utentes no centro do sistema, exigindo a

Compreender o que é necessário melhorar...

O Diagnóstico do “estado de saúde” do sector em Portugal é fácil. Basta olhar para alguns sintomas e para questões que as pessoas diariamente colocam, em especial quando têm de recorrer aos serviços

Diagnosticar deve ser um exercício de questionar. E porque não na perspectiva de quem utiliza e paga os custos do sistema? Com uma dificuldade, o de ser toda a sociedade. Mas isso não deve impedir que exista informação real, disponível, e que tal permita encontrar respostas e se compreenderem causas e soluções.

Vamos apenas olhar para alguns exemplos de questões, simples.

A população é mantida informada sobre os serviços de saúde disponíveis e a melhor forma de aceder a eles? E tem acesso ao seu perfil clínico e aos exames e tratamentos que já realizou? O sistema de prestadores está articulado facilitando a vida aos utentes, ou estes funcionam autonomamente?

Os utentes conseguem obter os tratamentos básicos de que necessitam, quando precisam deles? E a “rede”, tem-se adaptado às mudanças na estrutura demográfica e aos cuidados de saúde de que a população necessita (fenómenos de migração e envelhecimento)? Garante acesso fácil e a custos aceitáveis à generalidade da população? E zela preventivamente pelo estado de saúde da população?

É gerido segundo critérios de rigor e poupança na forma como utiliza os fundos públicos e as taxas que

cobra aos utentes? Estes e os agentes do sector em geral têm noção dos custos reais dos serviços e cuidados de saúde prestados? E sobre o nível de custo suportado pelos utentes? E o que pesa mais na factura do sector?

Os operadores do sistema são organizações modernas, organizadas, com processos ágeis e dotados de recursos qualificados e produtivos? Os seus profissionais são avaliados e compensados pelo mérito e dedicação? A sociedade conhece os planos de investimento e de modernização do sector de saúde, quais as metas-objectivo de qualidade de serviço, produtividade e custo?

Porque é tão difícil responder a estas questões? Não está clara qual é a sua real importância? Ou é por o sistema ser demasiado complexo?

Sintomas, alguns estruturais

É importante reconhecer que o que se desconhece, dificilmente se consegue gerir bem. Tudo parece crítico, urgente e difícil de mudar, não se sabendo por onde começar ou que caminho seguir.

A realidade dos desafios do sector é efectivamente complexa, espelhados em inúmeros sintomas de problemas, alguns críticos para a população. E é, por

vezes, confrangedor ver a dificuldade que os decisores têm de os explicar, ou entender-se as medidas que propõem para os resolver:

1. Listas de espera nos hospitais, com urgências e serviços muitas vezes congestionados;
2. Dificuldade dos utentes em escolherem o hospital e saberem que documentos ou exames devem levar, ou qualquer outra informação sobre o seu processo clínico;
3. Incerteza ou desconfiança dos utentes relativamente à necessidade dos remédios e exames prescritos;
4. Insuficiente esclarecimento dos utentes relativamente a como deverão proceder quando foram sujeitos a processos menos cuidados de diagnóstico ou tratamento;
5. Elevado número de casos em que os utentes são obrigados a uma longa espera para fazer uma operação ou tratamento de especialidade, apesar de haver tantos hospitais, centros de saúde e clínicas no país;
6. Dificuldade em fazer marcações de consultas ou exames, mesmo através do telefone, e em interagir com as unidades do sistema (ex.: confirmar ou remarcar consultas ou exames através de meios como acesso a um site ou por e-mail);
7. Escassez de informação (é preciso ir ao hospital ou centro de saúde para ter informação, quais os serviços que lá existem ou como posso ser atendido);
8. Insuficiência de médicos e enfermeiros em Portugal (qual é o número de médicos e enfermeiros que o país precisa? Como e quem decide onde eles trabalham?);
9. Insuficiência de centros de saúde ou de serviços especializados nas zonas rurais ou periurbanas (são mesmo necessários? Como se pretende apoiar e acompanhar as populações dessas zonas?);
10. Elevado défice do sistema público de saúde (como se compara com o de tantos outros países? Quais as perspectivas para melhorar a situação?).



acção política e gestão hospitalar consistentes e eficazes”

Problemas estruturais do sector

Os utentes ainda não são a peça nuclear do sistema (ou pelo menos não o percebem) – os deficits de informação, de atenção e de facilidade de acesso aos cuidados de saúde, e a dificuldade dos utentes em se fazerem ouvir, são disso exemplo;

Adequação da organização da rede prestadora

de cuidados de saúde – aparentemente existem ainda desajustamentos e incompreensão por parte das populações, e da adequação das soluções que estão em curso ou previstas;

Distanciamento entre os níveis de decisão política e a sociedade – os responsáveis políticos necessitam mostrar de forma mais clara que conhecem bem a realidade do sector, os problemas que diariamente

afectam os utentes e a população em geral;

Desequilíbrio das contas do sector da saúde – esta é uma história ainda não compreendida pela sociedade, quer em termos do que está mal e até onde se podem melhorar as contas do sistema, quer sobre a adequação das medidas que os vários governos têm vindo a adoptar para melhorar a saúde financeira do sistema. ♦

Existem terapias para melhorar o sector da saúde...

A dificuldade não está em escolher terapias, até porque elas existem, mas sim em conhecer bem as causas dos problemas

A estratégia passa por estabelecer objectivos, prioridades de melhoria e planos de acção concretos. Obedecendo a um plano e visão de conjunto.

Como colocar os utentes no centro do sistema?

É preciso que todos os que trabalham no sistema entendam que o propósito principal do que fazem é servir a população e os utentes. Para isso precisam de entender as suas necessidades. Depois é preciso criar um modelo de serviço. Apresentar-lhes a rede e os seus serviços, criar meios de marcação e interacção com os utentes, prestar-lhes regularmente informação e encontrar soluções para os cuidados que necessitam, como se fossem “clientes muito valiosos”. Basta olhar para a forma como as clínicas ou hospitais privados divulgam os seus serviços e o cuidado com que lidam com os utentes. Não se pode permitir que por não haver “lucros” e “prémios” se desvalorize a importância dos utentes.

Exemplos: Canais de relacionamento com os utentes e meios de informação

Como melhorar a organização da rede prestadora de cuidados de saúde?

Os utentes não têm informação suficiente para avaliarem ou escolherem a unidade que melhor se adequa às suas necessidades. Por isso, tem de ser o sistema a fazê-lo, atendendo às condições de mobilidade e

financeiras de cada um. Mas, a própria organização da rede tem de atender às necessidades de cada zona geográfica, que são função da estrutura demográfica e das suas características socioeconómicas, e de reorganizar as tipologias de serviços disponíveis em cada zona. Todavia, tudo isso tem de ser explicado às pessoas que vivem nessas zonas, e estas precisam de ajuda na adaptação às novas condições da rede.

Exemplos: Melhoria dos repositórios, partilha e acesso à informação sobre a situação clínica e histórico dos utentes

Como aproximar os níveis de decisão política e gestão hospitalar, da sociedade?

Explicando as suas acções e prestando contas dos seus resultados. Mas também premiando os bons desempenhos e penalizando os maus. E responsabilizando quem não actua com o máximo respeito e sentido ético para com os utentes. A sociedade também espera consistência e coerência de actuação, como se se tratasse de uma equipa bem alinhada em torno de objectivos e planos de acção partilhados; e não novas promessas e diferentes ideais para o sector de cada vez que há eleições ou toma posse um novo ministro.

Exemplos: Implementar um tableau de bord público, um plano estratégico a 5-10 anos e os planos de investimento



E como melhorar o equilíbrio das contas do sector da saúde?

Antes de mais, começando por quantificar e avaliar onde e como se gasta e consomem recursos no sistema, e com que produtividades. Depois, comparando esses consumos com referências nacionais e internacionais. Por fim, estabelecendo objectivos de consumo e medidas práticas para reduzir excessos de despesa. Não esquecendo que sem o controlo da informação e a sua divulgação, e responsabilizando os decisores, parecerá que não é possível reduzir, ou que o problema é político.

Exemplos: Desburocratização e simplificação da actividade nos hospitais e centros de saúde, formação e avaliação dos colaboradores, informatização processual; racionalização de tratamentos (exames, fármacos, etc.); eficiência e racionalidade na gestão hospitalar ao nível de serviços comuns. ♦

O desafio da acção e da mudança

Se o diagnóstico e as terapias são conhecidas, porque parece ser tão difícil mudar?

Eis as 5 questões que, em nosso entender, estão no cerne da solução:

1. **Ter o reconhecimento da sociedade** – para isso é preciso ser claro, informar, prestar contas e agir de acordo com planos e objectivos que foram devidamente explicados e fundamentados.
2. **Demonstrar que o propósito do sistema é prestar bons serviços públicos de saúde** – as reformas e medidas de modernização têm de dar especial atenção aos utentes, na facilitação da sua relação com todo o sistema, na melhoria da produtividade e da qualidade dos prestadores.
3. **Disponer de informação e capacidade de análise do sistema como um todo** – se não se consegue medir a cada momento o que está a acontecer no sistema, o que se produz, como se produz, com que meios e produtividade, a que custos e com que qualidade, é difícil

ter a noção de prioridades e da importância relativa dos problemas e das melhorias possíveis.

4. **Ser pragmático, persistente e coerente nos objectivos e planos de melhoria** – a orientação para a acção, de forma consistente ao longo do tempo, facilita a adesão às mudanças que são necessárias.
5. **Dar visibilidade sobre a gestão da coisa pública** – demonstrando rigor, critério e racionalidade na gestão dos recursos públicos. Adotar práticas de gestão usadas noutros sectores (públicos e privados).



Síntese de desafios

Identificamos 7 questões importantes a reter. Que, se bem combinadas, podem contribuir decisivamente para enfrentar os problemas do sector de saúde, sendo assertivos na implementação de soluções eficazes e bem acolhidas pela sociedade:

1. É preciso compreender o que é necessário melhorar;
2. Não virar as costas ou ignorar os sintomas de problemas, em especial os que têm persistido;
3. Tem de se colocar os utentes no centro do sistema;
4. Exigir-se acção política e gestão hospitalar, mais consistentes e eficazes;
5. Ser pragmático, persistente e coerente nos objectivos e planos de melhoria;
6. Informar, prestar contas e manter a credibilidade junto da sociedade;
7. E ser responsável na prestação dos cuidados de saúde e na gestão dos fundos públicos.

Tecnologias para modernizar o sector e melhorar o equilíbrio financeiro

Só em anos mais recentes, os Serviços de Informação dos Hospitais EPE começaram a ganhar alguma independência no respeitante à adaptação dos seus sistemas de informação, ao ritmo de evolução da prestação de cuidados de saúde.

São exemplos dessa evolução, as diferentes opções tomadas pelos hospitais para a **desmaterialização do processo clínico** (vulgo Processo Clínico Electrónico). Tendo maior implantação, nos Hospitais Portugueses, os sistemas **ALERT Paper Free Healthcare** e o **HCIS da HP**, havendo também hospitais com implementações à medida destas soluções.

Seja qual for a opção, a integração com os outros

sistemas existentes no hospital constitui sempre um grande desafio para a implementação. Estas aplicações, de cariz administrativo, indispensáveis na cadeia de valor do hospital, são por regra centrais e antigas. Limitando a autonomia dos Serviços de Informação dos Hospitais na sua evolução e acesso para ligação com sistemas integradores. São exemplos destas aplicações, desenvolvidas no seio do IGIF (actualmente ACSS), o **RHV** (Recursos Humanos e Vencimentos), o **SINUS** (Gestão de doentes dos centros de saúde) e o **SONHO** (Gestão de doentes dos hospitais). Sobre estes últimos foram mais recentemente construídas duas aplicações: o **SAPe** (Sistema de Apoio ao Enfermeiro) e o **SAM** (Sistema de Apoio ao Médico).

Aplicações de áreas como **Gestão Financeira, Aprovisionamento, Logística** e outras de **Backoffice** são fornecidas por diversos fabricantes de software, entre os quais **Oracle**.

Têm assumido importância crescente, no topo

de todas estas aplicações e repositórios, as vocacionadas para o suporte à decisão. A crescente autonomia financeira dos hospitais leva a que, a acrescentar às obrigações de prestação de contas à tutela, os Conselhos de Administração tenham de ter acesso a **informação consolidada, fiável e atempada**, que lhes permita antecipar problemas e **agir em prol das boas práticas** de gestão e da melhor prestação de cuidados de saúde. Para o efeito, a **Normática** concebeu a **Business Intelligence Healthcare Framework**. Esta consiste num conjunto de abordagens que permitem a implementação rápida de um Sistema de Suporte à Decisão de Produção Hospitalar. A Framework está desenhada de modo a poder aceder a distintas aplicações de origem, permitindo o cruzamento da informação, sendo possível ao utilizador final aceder num único relatório, por exemplo, a informação de custos de um serviço, respectiva produção e valores contratualizados para essa produção. www.normatica.pt



A saúde by ALERT

Apesar da crise, da fuga de cérebros para o estrangeiro, falta de fundos para investigação e dos velhos do Restelo, há, em Portugal, oásis de sucesso e inovação que permitem acreditar que o futuro pode ser risonho, eficiente e apresentado num ecrã táctil. Sedeada em Vila Nova de Gaia, com vista para o Douro, a ALERT Life Sciences Computing prova todos os dias que é possível fazer melhor, muito melhor



Ricardo Salgado, director-geral da operação em Portugal, desvenda, em discurso directo, os ingredientes da "receita" de sucesso, do arrasador *veni, vidi, vici* da **ALERT**.

Channel Partner – Qual o segredo do meteórico êxito e fulgurante expansão internacional da Alert?

Ricardo Salgado – A ideia genial que esteve na origem da empresa – desenvolver um *software* que permita ter ambientes clínicos sem papel – foi, sem dúvida, a maior responsável por aquilo que somos hoje. Há, no entanto, vários factores que têm sustentado o contínuo crescimento da empresa. Não se trata de um segredo nem de uma fórmula mágica, mas da combinação de vários factores que explicam o sucesso do produto Alert® e, consequentemente, da empresa.

O Talento, o Rigor, a Determinação, a Ambição e a Dedicção são algumas das variáveis que

mais exploramos para atingir a Cultura de Excelência! Acreditamos que as boas ideias e os bons produtos são efémeros! Por outro lado, as boas empresas crescem sistematicamente, perduram para além do tempo, dos seus fundadores ou até das ideias ou produtos que as projectaram. Hoje somos muito mais do que uma ideia brilhante ou um produto fantástico.

Somos uma boa empresa apostada em ser uma Empresa Excelente!

Apesar do sucesso reconhecido, não damos nada por adquirido. Queremos sempre mais e muito melhor. Temos um longo caminho pela frente, há muito para fazer e para melhorar. Queremos ter o melhor *software* clínico do mundo e ser a melhor empresa do mundo para trabalhar.

Trabalhamos diariamente para que a maior criação da **ALERT** seja a própria **ALERT**.

Prémios

"Best Partner 2007",
da Oracle

Prémio Inovação COTEC-BPI 2007

Prémio 2007 Ernst Young Emerging

Entrepreneur of the Year

Prémio Inovação e Tecnologia do IAPMEI

Melhor PME na categoria serviços (2008)

Prémio Business Internationalisation da

UK Trade and Investment (2009)

Prémio Sena da Silva do Centro

Português de Design

Do Porto para o mundo

A ALERT iniciou a actividade em Dezembro de 1999, quando Jorge Guimarães, médico investigador, aplica parte do maior prémio científico português, o Grande Prémio Bial da Medicina, para fundar a MNI – Médicos na Internet, precursora da Alert. Desde então, o crescimento tem sido meteórico. A equipa multidisciplinar de clínicos, *designers*, arquitectos, engenheiros, matemáticos e gestores, tem hoje mais de 800 colaboradores, distribuídos entre a sede e as 7 filiais: Espanha, USA, UK, Brasil, França, Singapura e Holanda.

Com práticas de implementação assentes numa metodologia única, a ALERT garante o mesmo *modus operandi* em todo o mundo, assegurando a excelência do serviço em qualquer implementação. O produto é desenvolvido em Portugal, na íntegra, por profissionais altamente qualificados e certificados.

Desde 2003, data da primeira instalação do *software* ALERT® no Serviço de urgência do Hospital de Chaves, a ALERT formou e certificou 55 mil utilizadores, que em dez países, trabalham diariamente com as várias aplicações da empresa.

A missão da ALERT consiste em melhorar a saúde e prolongar a vida, alcançar rentabilidade para benefício da sociedade e inspirar outros para a excelência, através do próprio exemplo. E, como valores, elege a excelência, competência, transparência, generosidade e amor pela vida em todas as suas formas.

A ambição da ALERT é desenvolver o melhor *software* clínico do mundo.

Novo paradigma nas tecnologias da saúde

O ALERT® foi concebido para criar ambientes clínicos sem papel. É uma solução para a informatização de ambientes de prestação de cuidados de saúde, possibilitando a criação de registos completos e integrados, que fornece, em paralelo, ferramentas de gestão e controlo das actividades desempenhadas. Baseado em *standards* HL7, caracteriza-se por ser interoperável, de forma a integrar, a partir de outros *softwares*, informação pertinente para o PCE (Processo Clínico Electrónico). Disponibiliza conteúdos e nomen-

claturas *standard* como o SNOMED CT, ICD9, LOINC e ICNP e conceitos originais que definem um novo paradigma nos SIs da saúde:

- 1) O ambiente de trabalho, desenvolvido para monitores sensíveis ao tacto - embora o utilizador também possa utilizar um rato e monitor convencionais - caracteriza-se pelo design único e utilização mínima do teclado;
- 2) Apresenta perfis de utilização adaptáveis às necessidades dos profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, auxiliares, técnicos, administrativos, gestores, etc), diferenciando os privilégios de acesso à informação clínica e disponibilizando ambientes de trabalho adequados às responsabilidades respectivas;
- 3) Tem a capacidade de estabelecer *workflows* de actividades entre profissionais de saúde, envolvendo-os por associação relacional de tarefas. Os modelos de interface e fluxo de trabalho foram concebidos por uma equipa multidisciplinar que incorporou, entre outros, directores clínicos, médicos, enfermeiros, técnicos de laboratório, auxiliares de acção médica, funcionários administrativos, engenheiros informáticos e designers de comunicação, e desenhados de acordo com diferentes:



- Cenários de prestação de cuidados de saúde (RHIO's; Grupos de hospitais; Hospitais independentes; Grupos de médicos; Redes de instituições de saúde privadas; Consultórios médicos; Centros de saúde; Centros de fisioterapia; etc.);
- Tipos de Unidade (Hospitais; Centros de saúde; Unidades de medicina privada);
- Ambientes de trabalho (Unidades de consultas externas; Serviços de urgências; Serviços de internamento; Cirurgia ambulatória; Bloco operatório);
- Tipos de consultas (Gravidez; Infantil; Diabetes, etc.);
- Especialidades (Fisioterapia; Pediatria; Obstetrícia; etc.)



As vantagens do ALERT®



O Centro de Estudos de Gestão (CEGE) da Universidade Técnica de Lisboa conduziu um estudo independente sobre os benefícios da implementação do ALERT®PFH no Hospital do Espírito Santo, em Évora,

Sumário, para cada doente, disposto lado a lado com o material de documentação, das tarefas pendentes relativas a medicação, análises clínicas, exames de imagem e procedimentos;

Portugal. Conheça as vantagens clínicas, operacionais e de gestão:

Vantagens clínicas

- Organização do trabalho:
 Apresentação de grelhas com informação resumida de todos os seus pacientes do dia (os seus pacientes, os pacientes na sua unidade de saúde, quartos e serviço);
 Apresentação da informação relativa a cada episódio num único ecrã;

Possibilidade de, num relance, identificar os problemas, exames pendentes de consultas anteriores, aceder a relatórios de episódios anteriores e outras informações;

- Organização do historial de medicação de cada paciente num único ecrã;
 Envio de alertas clínicos - exemplos: a medicação prescrita não administrada; o paciente está à espera de atendimento há 'X' minutos; novos resultados de análises clínicas; o relatório do exame de imagem requerido está disponível; alguém está a tentar transferir um doente, etc.

- Apresentação de informação semelhante recolhida, relativa ao mesmo paciente e para todos os aspectos da actividade clínica;
 Apresentação de listas de verificação constantemente



Sede da ALERT onde trabalham 650 dos 830 trabalhadores da empresa

- Perfis dos utilizadores (Médico; Enfermeiro; Auxiliar de acção médica; Psicólogo; Director de Serviço; Técnico de laboratório; Técnico de imagem; Gestores; Administrativo, etc.);
- Línguas (Inglês; Espanhol; Francês; Holandês; Italiano; Português, etc.).

4) Permite acesso rápido ao processo clínico electrónico e a introdução, em tempo real, da informação clínica. É uma aplicação em constante enriquecimento dos conteúdos e oferece ferramentas de inteligência artificial.

Disponibiliza *templates* para registo de consultas clínicas (direccionados no sentido da queixa principal) e textos padronizados (mais utilizados) que poderão



ser introduzidos no sistema pelo utilizador. Inclui ainda normas de orientação, utilizáveis na criação de tarefas, activadas automaticamente, e em circunstâncias específicas.

5) Identifica o utente e o profissional de saúde inequivocamente. O primeiro, através de foto e código de barras; o segundo, por foto e impressão digital; O controlo de acesso à informação clínica através de identificação biométrica do utilizador, e a utilização dos códigos de barras para identificação de pacientes (pulseiras) e amostras, são características relevantes que zelam pela confidencialidade dos dados clínicos e segurança dos pacientes.

6) Utiliza uma metodologia de implementação original que inclui serviços de acompanhamento do processo de transição para ambientes sem papel. Estes serviços, designados por Acompanhamento Presencial, são prestados maioritariamente por psicólogos clínicos, que ajudam a gerir o complexo processo de mudança que envolve a retirada do papel de ambientes clínicos.

7) Finalmente, e disponibilizando a ferramenta de gestão DATA WAREHOUSE, o ALERT torna possível a análise de dados clínicos e financeiros de apoio à decisão e Gestão das instituições hospitalares.

A Suite ALERT®

Permite a infra-estruturação completa de países e/ou regiões, em sistemas de saúde integrados. O RHIO (Regional Healthcare Information Organization) prevê a implementação em múltiplas instituições hospitalares e centros de cuidados primários de saúde, permitindo a criação de um único PCE (Processo clínico electrónico) por paciente, com informação actualizada e acessível a partir das instituições e por diferentes profissionais, e eliminando papel, ineficiências, burocracias, e erros: clínicos e de gestão.



Integra soluções modulares que se complementam para cobrir todos os tipos de cuidados de saúde: Urgência (EDIS); Consulta Externa (OUTPATIENT); Internamento (INPATIENT); e Bloco Operatório (ORIS). Em conjunto com o DATA WAREHOUSE e MANCHESTER, compõem o ALERT®PFH (Paper-Free Hospital).

Na Categoria Profissional, dispõe de aplicações para Clínicas Privadas (PRIVATE PRACTICE), para Centros de cuidados primários (CARE), relacionais e de negócio (CRM e ERP) com módulos de Farmácia, Aprovisionamento e Logística; Gestão de imobilizado, de Instalações e Equipamentos e Financeira, entre outros.

Na Categoria Citizen, o MY ALERT® disponibiliza ao cidadão a possibilidade de organizar, manter, e gerir o registo electrónico pessoal de saúde.

www.alert-online.com.

actualizadas a diferentes fases da consulta; Ferramentas úteis, como: *Templates* de documentos; Apoio à decisão clínica; Vários tipos de calculadoras (índice de massa corporal, data prevista do parto, etc.).

Vantagens de gestão

- Redução de custos
- Aperfeiçoamento do desempenho dos profissionais
- Incremento dos proveitos
- Aperfeiçoamento das capacidades de gestão

Vantagens operacionais

- Facilita o trabalho dos profissionais de saúde
- Aperfeiçoa os processos de gestão
- Permite aumentar o nível de satisfação do paciente
- Permite aumentar a qualidade dos serviços prestados

Manuel Pizarro, Secretário de Estado Adjunto da Saúde

“Há muito a fazer para obter melhor informação”

Para ficarmos a conhecer os projectos de tecnologia em curso no sector público da saúde entrevistamos o Secretário de Estado Adjunto. Manuel Pizarro em discurso directo



Interpelado pelo Channel, o especialista em Medicina Interna, de 45 anos, discorreu sobre os seguintes temas:

Interação com os Utentes...

“O Ministério da Saúde (MS) está a desenvolver um conjunto variado de iniciativas que permitam uma relação directa do cidadão com o Serviço Nacional de Saúde (SNS). Hoje, através do Portal da Saúde (www.portaldasaude.pt), os utentes do SNS já podem registar-se e obter uma palavra passe que dá acesso aos serviços. Desde o final de 2009, é possível fazê-lo com o e-sigic. Ao utilizar este serviço, o utente que aguarda cirurgia num hospital público pode saber a data em que foi inscrito, a posição que ocupa na lista e a semana provável da realização desta. Em Janeiro começou a ser disponibilizada a e-agenda, que envolve todos os Centros de Saúde do país. Através deste serviço, os cidadãos podem marcar consulta para o médico de família e, se forem portadores de doença crónica, solicitar a renovação da prescrição dos medicamentos que tomam habitualmente.

Estes são os primeiros exemplos do vasto conjunto de serviços em desenvolvimento. Em muitos hospitais, a marcação de consultas já é possível por meios electrónicos, sendo a confirmação ou eventual adiamento da mesma comunicado aos doentes por e-mail ou sms. Criada a infra-estrutura tecnológica adequada, que dependia de um Registo Nacional de Utentes funcional e de uma ferramenta de validação da identidade com

elevado perfil de segurança, serão, agora, progressivamente, valorizados os serviços já existentes, bem como disponibilizadas novas funcionalidades.

Ainda em 2010, procederemos à desmaterialização do boletim de vacinas e, ainda que de modo limitado, da prescrição de medicamentos e meios complementares de diagnóstico e terapêutica.”

Processo Clínico Electrónico...

“A versão final do Relatório sobre o Registo de Saúde Electrónico (RSE) acabou de ser publicada. Trata-se de um trabalho muito importante que definiu, em relação ao conteúdo e em termos técnicos, o perfil do RSE português. O Relatório foi precedido da auscultação dos diferentes agentes do sector, públicos e privados, de entidades académicas, dos grupos profissionais e do público em geral. Há, agora, um longo caminho a percorrer, de modo a assegurar que, pelo menos na sua versão inicial, o RSE esteja disponível em 2012.”

Suprimir a Incerteza...

“Desde logo, a Linha Saúde 24, através da qual, mediante contacto telefónico, qualquer pessoa pode obter aconselhamento e encaminhamento sobre um problema de saúde. Entre outros, a Linha de Saúde 24 pode ajudar o cidadão a distinguir se deve procurar um serviço de urgência ou se a sua queixa poderá ser resolvida com uma consulta programada.

Estamos ainda empenhados em facilitar o acesso aos cuidados de saúde primários. Para o MS, este nível de cuidados deve ser valorizado como a verdadeira porta de acesso das pessoas aos serviços de saúde. Por isso, estamos tão dedicados à sua reforma e, designadamente, à constituição de Unidades de Saúde Familiar (USF). Neste momento, estão em funcionamento 229 USF, onde são atendidos quase 3 milhões de portugueses. Na carteira básica das USF, que todas têm de cumprir, integra-se o atendimento no próprio dia a todos os utentes em situação de doença aguda, disponível nos dias úteis, das 8 às 20 horas. Reflecte-se, na generalidade dos casos, em mais e melhor acesso das pessoas aos serviços públicos de saúde. Situação esta que explica a satisfação dos utentes dos

Centros de Saúde onde já funcionam USF.

A partir dos Centros de Saúde, os utentes que necessitam de cuidados hospitalares são orientados de acordo com regras de referenciação previamente definidas e que têm em conta a distância e o grau de diferenciação exigido.”

Benefícios da Reorganização...

“No acesso aos cuidados de saúde primários e no plano dos cuidados hospitalares, as melhorias são evidentes. Um bom exemplo é a cirurgia. No final de 2005, eram cerca de 250 mil os portugueses inscritos para cirurgia. Hoje, esse número foi reduzido para 160 mil. Mas, mais importante ainda, a mediana do tempo de espera diminuiu de 8,6 para 3,3 meses. Este resultado foi conseguido através do incremento da actividade cirúrgica dos hospitais públicos e do número de cirurgias realizadas em ambulatório, a qual não implica o internamento do doente no hospital, conferindo mais segurança e conforto aos doentes.

Em relação às maternidades, os dados disponíveis permitem concluir que, em 2008, Portugal teve a mais baixa taxa de mortalidade infantil de sempre. Este resultado foi conseguido, apesar de ter aumentado a idade de muitas mães e as situações de parto prematuro, o que demonstra o elevado nível científico e técnico consolidado nas maternidades públicas.”

Informação Consolidada

“Actualmente, o nível de informação que temos em relação à gestão do SNS – custos, actividade, tempos de acesso – é já muito positivo e tem vindo a ser aperfeiçoado. Há ainda muito trabalho a fazer para obter melhor informação acerca dos resultados em matéria de saúde. Relativamente à análise de resultados de cada unidade, a Entidade Reguladora da Saúde e a Direcção-Geral de Saúde têm vários projectos em curso. Esta é uma área complexa. No entanto, temos casos de algumas unidades que já se submeteram a estudos de comparação, mesmo à escala internacional, cujos resultados nos deixam satisfeitos quanto à elevada qualidade da medicina portuguesa.”

www.portaldasaude.pt

Oracle: Ao Serviço da Saúde

O empenho da Oracle em oferecer ao mercado dos Cuidados de Saúde soluções de alta qualidade, performance e resiliência é maior do que nunca. Os clientes comprovam, os parceiros partilham e os analistas reconhecem o alcance e solidez de ofertas cuidadosamente desenvolvidas na interacção com milhares de clientes

As aplicações e tecnologia Oracle proporcionam uma plataforma única e integrada. Estas soluções, reconhecidas como das melhores do mercado, possibilitam:

- Redução de custos;
- Interoperabilidade entre Sistemas;
- Agilização em criar novos Serviços e Aplicações;

Integração dos Cuidados de Saúde

Um dos maiores desafios da indústria da saúde é a obtenção de um método de partilha de informação fiável, seguro, performante e aberto. Ao nível da plataforma de Gestão de Dados (relacionais e não relacionais) a Oracle tem a Oracle Database que, sendo líder de mercado, vai ao encontro das necessidades dos diversos interlocutores na área de cuidados de saúde, em conformidade com a regulamentação das transacções de HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) e garante total segurança de inviolabilidade dos dados. O Servidor Aplicacional (J2EE) e as Plataformas de Desenvolvimento Web estão também em conformidade com HIPAA e são a base do desenvolvimento dos novos paradigmas de aplicações Web Interactivas.

Soluções para Entidades de Cuidados de Saúde

A interoperabilidade é essencial. No ambiente clínico a partilha de informação fiável, atempada, precisa e totalmente segura, tem impacto directo na qualidade do serviço prestado. A nível interno, as organizações devem partilhar informação entre diversos sistemas, por exemplo: departamentos de investigação e desenvolvimento, clínicos, de apoio ao utente e financeiros. A nível externo, as organizações devem poder partilhar dados sobre reclamações, fichas de doentes, processos clínicos - total ou parcialmente - requisições de fornecedores e relatórios governamentais.

Apesar de essencial a interoperabilidade pode tornar-se um fardo pesado; é amplamente reconhecido que boa parte dos orçamentos de TIs é gasta em projectos relacionados com a interoperabilidade. Para um executivo do sector, a troca de dados entre aplicações, quer no âmbito administrativo quer com parceiros

externos ou organismos governamentais, ainda permanece uma tarefa árdua e dispendiosa.

A Oracle quebra o fardo da integração dos fabricantes de nicho que usam tecnologia proprietária para solucionar problemas específicos relacionados com a interoperabilidade. A tendência tem levado muitas empresas a procurar soluções novas e por medida para cada desafio levantado pela necessidade de interoperabilidade. Daqui resulta, frequentemente, que as organizações de Saúde utilizem várias plataformas, criando ambientes heterogéneos, difíceis de gerir e com custos operacionais elevados. As organizações de Saúde precisam de uma plataforma interempresarial que permita a partilha de informação alargada. A saber:

1. Suportada em standards abertos;
2. Flexível, permitindo a co-existência com sistemas previamente instalados;
3. Segura, para permitir a integridade dos dados e proteger a privacidade dos pacientes (respondendo às rigorosas exigências da indústria).

Esta plataforma permite às empresas controlar a partilha de informação electrónica, reduzir custos - fazendo mais com menos - e, mais importante, apoiar a prestação de serviços de saúde de elevada qualidade, missão principal da indústria. A Oracle oferece aos clientes e parceiros tecnologia totalmente suportada em standards abertos que, além de reutilizável (minimizando ambientes heterogéneos), é desenhada para ser utilizada por qualquer aplicação (suportada em standards internacionais).

Saúde 2.0 – Redes Sociais da Saúde, a Oracle tem contribuído activamente para a massificação da utilização de tecnologias Web 2.0 ao serviço do Cidadão e os Cuidados de Saúde não são excepção. A Web 2.0 tem revolucionado a forma como as pessoas se relacionam e colaboram na vida pessoal e profissional. Várias entidades, utilizando tecnologias de última geração Oracle, têm proporcionado serviços de informação, colaboração e ajuda aos seus utentes.

Portais Corporativos para a Intranet, orientados para utilização pelos colaboradores da Saúde, cons-



tituídos por subconjuntos de portais com acesso a informações e ferramentas variadas, concentrando múltiplas funcionalidades de várias aplicações no posto de trabalho de cada colaborador. Disponibilizam informação relevante em tempo útil, combinando informação interna e externa que permite aos colaboradores trabalharem onde quer que estejam.

Portais para Internet, que disponibilizam serviços ao utente, de forma simples e gratuita. Tal como existem portais para apresentar o perfil profissional (LinkedIn) e/ou pessoal e social (Facebook), também vários serviços de Saúde permitem criar o perfil clínico on-line - através da partilha de informação com comunidades médicas oficiais e reconhecidas, o utente pode obter aconselhamentos e recomendações que lhe proporcionam melhor qualidade de vida. Marcação de consultas on-line, aconselhamentos de nutrição, informação sobre patologias e partilha de experiências entre pessoas com interesses comuns, são hoje em dia quase obrigatórias em qualquer organização que preste cuidados de Saúde

Solução Integrada da Oracle para a Área da Saúde

As ferramentas de Integração da Oracle disponibilizam uma infra-estrutura abrangente: totalmente baseadas em standards abertos podem ser utilizadas pelas diversas estruturas e tecnologias que suportam os sistemas de informação de Saúde



Permitem aos players de cuidados de saúde (Hospitais, Centros de Saúde, Médicos e Profissionais da Saúde, Parceiros e Utentes), definir, configurar, gerir e monitorizar a transferência de dados entre diversos sistemas e/ou entidades do sector e fornecem a plataforma tecnológica que permite a partilha de informação entre todas as aplicações clínicas específicas, aplicações standard (Planeamento de Recursos Empresariais - ERP) e Legacy, com quaisquer outros sistemas.

Soluções de Integração Oracle:

- **Weblogic Server 11g Servidor Aplicacional J2EE** - Servidor aplicacional Java. É a base de todos os componentes do grupo. Obedecendo a standards abertos pode ser instalado em todos os sistemas operativos presentes no mercado;
- **Adaptador Oracle para a Saúde** – Suporta aplicações específicas do sector que utilizam protocolos como HL7, X.12, EDIFACT, NCPDP, entre outros. É de extrema importância, visto falar a linguagem da Saúde, traduzindo esta para standards abertos passíveis de utilizar em Sistemas de Informação;
- **Plataforma de Integração (B2B)** – Mecanismo de alto desempenho e fiabilidade que fornece a infra-estrutura para partilha de dados, de forma electrónica, entre os diversos actores e intervenientes nos processos clínicos e de suporte aos sistemas de Saúde;
- **Processador BPEL** – Solução simples de usar baseada em standards abertos: permite criar, disponibilizar e gerir processos de negócio (workflow) através de aplicações com etapas automatizadas e humanas: as empresas podem definir, organizar e administrar os

processos, sabendo sempre o estado de cada pedido;

- **Plataforma de Integração Aplicacional (ESB)** - Infra-estrutura de integração que combina funcionalidades SOA e EDA (Event Driven Architecture) e equipa as empresas com a flexibilidade necessária para responder às necessidades do negócio. A integração do ESB com as aplicações empresariais BPEL, BAM e Web Services, permite aos clientes potenciar os meios tecnológicos próprios e expandir a marca num futuro de computação estandardizada. O ESB é a auto-estrada da informação que permite que todas as aplicações utilizem os mesmos de dados de forma performante, segura e fiável;
- **Gestão de WebServices** – Solução abrangente de segurança e gestão de arquitecturas orientadas a serviços (SOA), nomeadamente ao nível dos webservices. Permite que as políticas de segurança e de gestão de identidades sejam definidas centralmente e aplicadas globalmente, indo ao encontro do conceito de SOA Governance na fase de execução;
- **Monitorização da Actividade (BAM)** - O Business Activity Monitoring é uma solução completa de monitorização em tempo real, que permite construir dashboards operacionais e alertas pró-activos, tirando partido de interfaces apelativos e das recentes tecnologias Web 2.0. A monitorização de eventos, fontes de

dados e processos de negócio, oferece os indicadores-chave de performance (KPI), que afectam o negócio e respectivo suporte operacional. Qualquer utilizador BAM pode construir de forma simples os próprios dashboards com informação orientada à função e definir alertas com acções para maximizar a eficiência;

- **Oracle Business Rules (BR)** – Motor de regras de negócio que permite aos analistas e gestores de negócio definir, actualizar e gerir com facilidade decisões-chave e políticas de “governo” de processos de negócio e aplicações. O BR maximiza a utilização da plataforma informática, centralizando a possibilidade de alterar qualquer regra na Indústria dos Cuidados de Saúde, difundindo-a no Sistema Aplicacional. O BR disponibiliza decisões dinâmicas em tempo real, permitindo, entre outras funcionalidades, que as aplicações se adaptem rapidamente a pressões regulatórias e alterações de regras que afectem os processos implementados;
- **Oracle JDeveloper** – Ambiente de desenvolvimento integrado sem custos, com suporte end-to-end para modelação, desenvolvimento, debugging, optimização e organização das aplicações Java e Web Services: apresenta uma nova abordagem do J2EE com capacidades que possibilitam desenvolvimento visual e declarativo.

Soluções-chave: Benefícios

- Automatizar e integrar os processos de negócio (Registo clínico, recursos humanos, cadeia de aprovisionamento e administração financeira);
- Acelerar o recrutamento e admissão de pessoal clínico qualificado;
- Facilitar a evolução e retenção dos quadros competentes e profissionais;
- Reduzir os custos de administração do capital humano através do self-service e de aplicações de desenvolvimento de processos;
- Reduzir os custos na compra e distribuição de recursos hospitalares;
- Simplificar a conformidade com os regulamentos específicos para a saúde relativos à cadeia de aprovisionamento;
- Consolidar diversos sistemas e associar recursos gerando economias de escala;
- Conferir transparência financeira e operacional ao negócio;
- Permitir aos prestadores de serviços satisfazer os requisitos dos pacientes que, cada vez mais, procuram meios de comunicação alargados e um fornecedor único destes serviços;
- Facilitar a proximidade entre prestadores de serviços e pacientes;
- Possibilitar a criação e administração de registos pessoais de saúde;
- Garantir total segurança e privacidade, mantendo em simultâneo um portal de paciente em conformidade com os regulamentos.

Parcerias Oracle para a Saúde

A abordagem da Oracle ao mercado da Saúde estrutura-se em torno de 2 componentes principais: **Tecnologias e Soluções Aplicacionais**

As primeiras, capazes de suportar os critérios exigentes de robustez, flexibilidade e inovação das soluções para as diferentes entidades que operam neste mercado, e as segundas, de suporte aos seus processos de negócio – prestadores de cuidados de saúde, entidades pagadoras, empresas farmacêuticas, de biotecnologia ou fabricantes de equipamentos médicos.

Em ambas as vertentes é absolutamente decisivo para o sucesso da Oracle o desenvolvimento de um ecossistema forte de parceiros:

- **ISVs** (Independent Software Vendors), que desenvolvem soluções completas e sofisticadas utilizando as tecnologias de Middleware (BPEL, BAM, BI, Identity Management, etc) e Base de Dados da Oracle;
- **Integradores de Sistemas**, que utilizam arquiteturas SOA para integrar as varias soluções, da Oracle, dos seus parceiros, e outras desenvolvidas à medida pelos clientes;
- **Fornecedores de Hardware e Revendedores de Produtos**, que disponibilizam infraestruturas testadas, robustas e expansíveis, capazes de suportar elevados níveis de serviço

Para apoio das necessidades dos diferentes tipos de parceiros a Oracle disponibiliza, através do **Programa OPN (Oracle PartnerNetwork)**, um conjunto estruturado de recursos cobrindo o ciclo de vida completo das operações dos parceiros – a criação de **Competências**, o **Desenvolvimento** de soluções, a sua promoção através de acções de **Marketing**, a **Venda**, e finalmente o **Suporte** pós-venda aos clientes.

De entre os vários recursos especializados para o mercado da Saúde, todos disponíveis através do Portal OPN, destacamos:

- Healthcare Knowledge Zone
- Competency Center
- Healthcare Partner Community
- Healthcare ISV Solution Maps
- Recursos Web 2.0

Healthcare Knowledge Zone

Este é o ponto de entrada de acesso a toda a informação, materiais e recursos relacionados com a Saúde (na óptica do parceiro Oracle). Aqui se podem encontrar:

- Notícias e Eventos - Press releases e anúncios de produtos, lista de eventos correntes e futuros, Gra-

vações dos eventos e seminários web mais relevantes

- **Formação** - Formação on-line de vendas e técnica, formação orientada por instrutor
- **Vendas e Marketing** - Sales kits, folhetos e apresentações de gestão e técnicas, White papers, relatórios de analistas e testemunhos de clientes e parceiros

www.oracle.com/partners/en/knowledge-zone/industries/029947.htm

www.oracle.com/partners/en/knowledge-zone/industries/029953.htm

Competency Center

Este é a “central” de formação dos parceiros. Aqui podem fazer uma pré-avaliação dos conhecimentos, e seguir “caminhos” sugeridos de formação (Guided Learning Paths) para as diferentes funções – Especialista de Indústria, Consultor de Implementação ou de Integração, Vendedor, Consultor de Pré-venda, Programador, Administrador, Técnico de Suporte, etc – e dos produtos/soluções em causa. Muitas destas formações irão dar lugar a uma certificação de Especialista, que por sua vez vão permitir a certificação dos Parceiros.

www.oracle.com/partners/secure/engage-with-oracle/026384.htm

Healthcare Partner Community

A criação da Comunidade de parceiros focados no mercado da Saúde, tem como principais objectivos:

- Explicar a Estratégia e as Soluções da Oracle;
- Explicar as Oportunidades que se abrem aos parceiros Oracle na Saúde;
- Ser uma plataforma potenciadora através da qual participantes com interesses comuns obtêm informação importante para desenvolverem iniciativas de mercado, autónomas ou conjuntas;
- Encorajar a inovação e acelerar a transferência de conhecimentos através do melhor conhecimento das condições do mercado de forma a identificar oportunidades de crescimento;
- Contribuir para a definição das tendências de mercado e ser reconhecida como líder de pensamento por forma a ter um papel de condução do mercado;



- Melhorar a metodologia de implementação das soluções Oracle, conseguindo obter melhor retorno do investimento (ROI);

- Promover a discussão de oportunidades de negócio conjuntas entre parceiros e responsáveis de desenvolvimento de negócio da Oracle.

www.oracle.com/partners/secure/engage-with-oracle/026384.htm

Healthcare ISV Solution Maps

Os Mapas de Solução apresentam soluções de processos de negócio completos (end-to-end) tanto verticais como horizontais, incluindo soluções da Oracle e ofertas complementares dos parceiros ISVs. Estes mapas permitem aos Clientes ver claramente como alavancar os investimentos em soluções Oracle e dos parceiros, e ainda como se podem complementar entre si. Por outro lado, os parceiros representados nesses mapas de soluções beneficiam de visibilidade acrescida junto dos clientes e das próprias equipas de vendas da Oracle.

www.oracle.com/partnerships/solution-maps/industry_solutions.html#

Recursos Web 2.0

A Oracle disponibiliza ainda através do Portal OPN um conjunto de Grupos Oracle Mix, Foruns, Blogs, Wikis focados especialmente no mercado e nas soluções de Saúde.

www.oracle.com/partners/en/knowledge-zone/industries/021156.htm

Anunciamos

A Primeira OLTP Database Machine



Exadata V2

**Hardware
da Sun**

**Software
da Oracle**

ORACLE®

oracle.com/exadata
ou ligue 800 85 33 22