



Obras Sociais Irmã Dulce operacionaliza a telemedicina através da consultoria MV.

Instituição baiana conseguiu atingir pacientes a quilômetros de distância, mesmo na pandemia, por meio dos serviços de telemedicina em diversas especialidades



“Escolhemos a plataforma Global Health principalmente por causa da integração que ele tem com os outros sistemas”

Isabelle Cardoso, líder de TI das Obras Sociais Irmã Dulce



Objetivos

Conseguir realizar consultas à distância, mantendo o acompanhamento de pacientes do Centro Especializado em Reabilitação (CER IV) por intermédio da telemedicina.

Desafios

Implementar o serviço de telemedicina com rapidez e menor custo tendo em vista que, devido ao cenário de pandemia, o número de funcionários estava reduzido e o orçamento era limitado.

Principais benefícios

- ▶ Atendimento do paciente à distância
- ▶ Identificação de lacunas e erros realizados no cuidado em casa
- ▶ Comunicação clara e bem estabelecida com o paciente
- ▶ Integração entre as consultas virtuais e os sistemas da instituição

Em meio à pandemia do coronavírus, novos desafios começaram a surgir no setor da saúde. O contato com o paciente já não poderia ser o mesmo e os atendimentos necessários precisavam se adaptar. Foi pensando nisso que as **Obras Sociais Irmã Dulce, em Salvador, precisou** do auxílio e do conhecimento da MV para a implantação do serviço de telemedicina na instituição.

Tendo mais de 60 anos de história e fundada por Santa Dulce dos Pobres, a OSID atua em várias áreas, incluindo, além da Saúde, Assistência Social, Pesquisa Científica, Ensino em Saúde, Educação e na preservação e difusão da história de sua fundadora. A instituição conta com 21 núcleos, os quais acolhem usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), idosos, pacientes oncológicos, pessoas com deficiência e com deformidades craniofaciais, pessoas em situação de rua, usuários de substâncias psicoativas, crianças e adolescentes em situação de risco social, entre outros públicos.

Com o advento da pandemia, o Centro Especializado em Reabilitação (CER IV) da OSID precisou manter os atendimentos e acompanhamento dos pacientes. Tudo passou a ser feito através do WhatsApp. No entanto, a alternativa escolhida acabou gerando alguns transtornos com os pacientes por questões operacionais, como a não-conexão com os sistemas e, por isso, foi necessária uma solução externa.

“Paciente que está em tratamento, com um mês sem atendimento, acaba tendo uma regressão muito maior. Então precisávamos encontrar uma solução, aí escolhemos a plataforma Global Health principalmente por conta dos sistemas que já usamos”, afirma a líder de TI da OSID, Isabelle Cardoso.

A instituição, então, passou a utilizar o Global Health para atender os pacientes a quilômetros de distância em oito especialidades disponíveis, além das especialidades médicas.

Através da ferramenta, quem já era atendido presencialmente continuou a ficar perto do especialista, mesmo estando em casa. Por meio da solução, o médico preenche informações sobre o paciente, consulta o histórico de atendimentos e conversa com quem está do outro lado da tela, permitindo um atendimento integrado com o sistema do hospital.

Com isso, a OSID continuou a fornecer serviços de odontologia, fonoaudiologia, serviço social, terapia ocupacional, fisioterapia e as especialidades médicas como neuropediatria, psiquiatria, neurologia e ortopedia.

“Pacientes que eram do interior vinham até o hospital, eram atendidos e voltavam para casa, às vezes encarando oito horas de estrada. Com a telemedicina, foi possível identificar e acompanhar até os exercícios que eram feitos no dia a dia pelo responsável de uma criança atendida, por exemplo”, explica a gestora.

Para obter este novo cenário de atendimento, a instituição contou com a expertise do time de consultores da MV que cuidou de todo o planejamento para a identificação de quais especialidades seriam utilizadas e posteriormente a implementação da solução. No primeiro momento foram entregues duas especialidades: fonoaudiologia e psicologia. Nas duas fases seguintes foram entregues mais seis, incluindo o grupo de especialidades médicas.

Todas as especialidades foram otimizadas através da comunicação com o paciente, que é um quesito fundamental no contato do hospital. A consultoria atuou para estabelecer de maneira clara essa ponte.

“Nós não gastamos tempo com o processo de comunicação com os pacientes a quilômetros de distância, foi a consultoria, com toda a sua experiência, que fez esse trabalho, sem ela nós teríamos sofrido bastante. Com certeza ter um projeto customizado foi o diferencial. Nessa turbulência toda, como o projeto ficou sob a responsabilidade da consultoria MV, tivemos maior liberdade para atuar em outras frentes”, explica a líder de TI.

Saiba mais

Saiba mais sobre as funcionalidades do Global Health e confira outros cases de sucesso em: www.mv.com.br

As Obras Sociais Irmã Dulce e a MV possuem uma parceria de longa data que têm contribuído para a modernização de uma das maiores instituições 100% SUS do Brasil.

Além dos núcleos pertencentes à instituição, as Obras Sociais atuam ainda na gestão de unidades externas de saúde, sendo responsável hoje pela administração de quatro complexos públicos, todos localizados na Bahia e vinculados ao Governo do Estado: Hospital do Oeste (Barreiras), Hospital Eurídice Sant’anna (Santa Rita de Cássia), Hospital Regional Dr. Mário Dourado Sobrinho (Irecê) e Hospital Regional de Juazeiro (Juazeiro).

A entidade responde também pelo Centro de Convivência Irmã Dulce dos Pobres, localizado no Centro Histórico de Salvador, que tem como foco a assistência às pessoas em sofrimento psíquico e em vulnerabilidade social, incluindo usuários de substâncias psicoativas e pessoas em situação de rua, além do atendimento às famílias residentes no bairro e clientes referenciados pela rede SUS. A OSID também administra mais duas unidades de saúde, desta vez, vinculadas à Prefeitura Municipal de Salvador: Hospital Sagrada Família e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Santo Antônio.

A relação a MV e a OSID se estende desde a década de 80, quando a MV ainda dava seus primeiros passos. Através do empresário Paulo Magnus, que já vislumbrava os benefícios do uso das tecnologias da informação na Saúde, a MV doou a solução de faturamento hospitalar para a OSID.

A instituição baiana também foi o primeiro hospital que utilizou o sistema de gestão hospitalar MV2000, ainda no ano de 1998.

Conheça mais



Mais Valor para a Saúde

