



Guia de Comunicação Hospitalar

Um guia prático para otimizar o fluxo digital do atendimento



O que é o fluxo de cuidados?

Um fluxo de cuidados integrados é um esboço dos cuidados multidisciplinares antecipados, em que as diferentes tarefas e intervenções dos médicos envolvidos no cuidado do paciente são definidas, otimizadas, sequenciadas e colocadas em um prazo adequado. Assim, o objetivo dos fluxos de cuidados é promover cuidados organizados e eficientes aos pacientes, centrados na medicina com base em evidências e melhorar os resultados em ambientes como cuidados intensivos e cuidados domiciliares. Isso também ajuda os pacientes com uma condição específica ou conjunto de sintomas a avançarem progressivamente, por meio de uma experiência clínica, para alcançar melhores resultados.

No mundo atual, os fluxos de cuidados com a saúde estão cada vez mais digitalizados, abrangendo tecnologias digitais para permitir que os hospitais e o pessoal clínico acompanhem e apoiem os pacientes ao longo da sua jornada, antes, durante e após a sua internação hospitalar. Um fluxo digital de cuidados permite um atendimento mais simplificado, proativo e centrado no paciente.

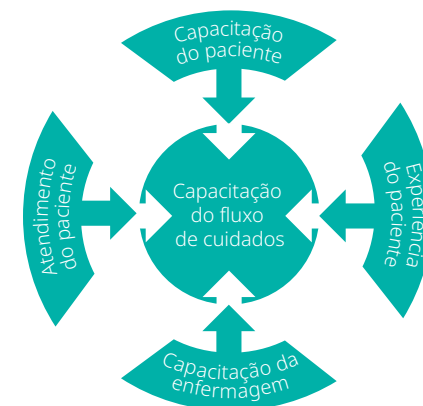
As comunicações em tempo real permitem resultados positivos em muitas áreas:

- Aumento da satisfação do paciente, quer ele ligue para o hospital, marque uma consulta médica ou permaneça no hospital devido a condições agudas, crônicas ou de longo prazo
- Mais segurança para o paciente, fornecendo acesso instantâneo aos melhores recursos disponíveis e enviando as informações certas, para a pessoa certa, no momento certo
- Maior apoio para intervenções complexas que exigem tomada de decisão mútua

As comunicações em tempo real proporcionam melhores resultados, aumentam a satisfação do paciente e apoiam estadias mais curtas e alta precoce.



As recomendações a seguir otimizam o fluxo de atendimento para pacientes e equipe clínica.



Recomendação 1

Crie o melhor atendimento para os pacientes, seja na unidade central ou nas unidades médicas

Os profissionais da saúde precisam transmitir boas-vindas e atendimento adequados, em todos os níveis. Uma recepção mal feita pode criar frustração no paciente e prejudicar a imagem do hospital. Com o surgimento das redes sociais onde o desempenho dos hospitais e clínicas pode estar sob constante escrutínio, recomendam-se as seguintes medidas:

- Centralizar o atendimento de chamadas para criar melhores resultados para quem telefona e para a equipe de atendimento
- Fornecer aos atendentes uma ferramenta de monitoramento em tempo real que exibe métricas de desempenho, para ajudá-los a identificar rapidamente pontos fracos e adotar estratégias corretivas
- Aliviar o pessoal das unidades de cuidados, sobrecarregados devido a tarefas repetitivas:
 - Implementar uma estratégia flexível de roteamento de chamadas no nível da unidade de atendimento, com base em habilidades, calendário, localização, presença ou banco de dados externo (como a escala dos cuidadores). Automatizar fluxos de chamadas com vozes multilíngues para conversão de texto em fala. Usar a seleção de dígitos ou o reconhecimento automático de fala para obter informações de um paciente em uma chamada recebida
 - Permitir acesso direto a um paciente internado com um número de quarto
 - Contatar a pessoa certa através de diversas opções de menu, anúncios, chamada direta ou chamada supervisionada
 - Oferecer uma interface de programação intuitiva para vários administradores, cada um com sua própria visualização, como a personalização de mensagens gravadas para uma unidade de atendimento

Local: Quebec, Canadá - Clínica Fertily

A clínica Fertily é um centro de reprodução assistida que atende a uma população de 800.000 pessoas em Quebec. É reconhecida pelos serviços de qualidade e alta taxa de sucesso na fertilização in vitro e inseminação intrauterina. A clínica não podia se dar ao luxo de continuar perdendo chamadas, o que estava causando insatisfação e frustração para os pacientes. Eles implantaram uma infraestrutura de telefonia estável e confiável e uma solução de atendimento automatizado para atender perfeitamente as chamadas dos pacientes e fornecer uma assistência telefônica superior, garantindo uma experiência de qualidade ao paciente e melhores serviços clínicos.

Folheto

Guia de Comunicação Hospitalar





Recomendação 2

Ofereça a melhor experiência de tratamento, usando a tecnologia para permanecer conectado com os pacientes, em casa

Com as restrições dos atuais gastos com saúde, o aumento do número de pessoas com mais de 65 anos de idade e o aumento das doenças não transmissíveis, a tecnologia deve ser adotada para permitir que os pacientes permaneçam conectados ao hospital a partir de casa ou de outro lugar, para procedimentos pré-operatórios ou terapias.

Uma solução de comunicação pode ser fornecida ao paciente para manter o vínculo com o hospital por meio de fluxos omnicanal (chat, voz, vídeo). Esta solução baseia-se numa aplicação móvel para smartphones, perfeitamente adaptada às gerações X, Y ou Z, ou num telefone de mesa para as gerações menos conhecedoras de tecnologia. Por fim, deve ser o mais flexível possível em termos de utilização e abertura do software para se adaptar ao caso específico do paciente, como o acompanhamento perioperatório ou o monitoramento de doenças crônicas.

A abertura do software pode ser aproveitada para melhorar esses tipos de aplicações médicas, permitindo diferentes contêineres de chat (por exemplo; um fluxo de chat para a enfermagem e outro para conversas da equipe administrativa) para responder perguntas e compartilhar documentos e fotos. Uma conectividade segura com a casa do paciente e com dispositivos IoT, como os monitores do paciente, permite o atendimento remoto.

Local: Japão - Município de Hokkaido

Hokkaido é a segunda maior das quatro ilhas principais do Japão. Seu Conselho de Promoção da Utilização da Infraestrutura de Informação e Comunicação tem um forte foco na adoção do usuário, para garantir que sua população idosa possa se adaptar aos planos sociais do governo e oferecer um bom atendimento à população idosa para manter sua saúde e bem-estar mental. Com o objetivo de manter as comunidades conectadas, eles equiparam os lares de idosos com terminais Alcatel-Lucent 8088 Smart IP personalizados para comunicações multimídia de alta qualidade e serviços de aplicativos. Esta tecnologia aborda alguns dos desafios do atendimento médico, permitindo que os idosos se conectem de casa com as autoridades, as suas famílias e amigos, através de comunicações simplificadas, vídeo, mensagens e alertas de notificação.

Recomendação 3

Facilite a vida dos médicos com colaboração e sistemas de comunicação em tempo real

Implemente tecnologias de comunicação em tempo real que ajudam médicos e outros cuidadores a colaborar e, ao mesmo tempo, gerenciar melhor as interrupções.

- Permitir que a enfermeira-chefe ouça a gravação do relatório do turno da noite e anote quaisquer informações ou imagens úteis
- Facilite a comunicação e a colaboração instantânea, com equipes locais ou remotas
- Médicos, enfermeiros e terapeutas precisam chegar a um acordo sobre o protocolo do paciente através de reuniões presenciais e virtuais:
 - Planejar a colaboração em tempo real para possibilitar reuniões da Equipe Multidisciplinar (MDT) com voz, mensagens instantâneas (IM), compartilhamento de tela e documentos
 - Permitir que os médicos sejam contatados através de vários dispositivos dentro e fora do hospital por meio de um número profissional exclusivo
 - Integrar a comunicação de aplicativos de negócios, como o aplicativo “Registro Médico Eletrônico” (EMR), “Registro Eletrônico de Saúde” (EHR) ou até mesmo do Microsoft® Teams

Local: EUA – Um grupo de hospitais com 75.000 funcionários

Durante a pandemia, a maioria dos médicos gerou comunicações celulares a partir do aplicativo EPIC de seus smartphones para telefonar para seus pacientes. Isso resultou em um aumento acentuado nas despesas de comunicação. O grupo hospitalar decidiu integrar as chamadas de saída por meio do seu sistema de comunicações e infraestrutura Wi-Fi, reduzindo significativamente a conta. Para isso, a solução de colaboração Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise, com certificação HIPAA, foi integrada ao aplicativo EPIC para smartphone do médico e agora também é usada para gerenciar suas reuniões de MDT.





Recomendação 4

Melhore a reatividade da equipe com notificações focadas

Comunicações mais eficazes permitem que o pessoal clínico dedique mais tempo aos pacientes e ajudam a reduzir o tempo de internação. De acordo com um estudo da Accenture*, os hospitais dos EUA "desperdiçam" aproximadamente US\$ 12 bilhões por ano devido à má comunicação entre os prestadores de serviços de saúde. Desse dinheiro, 40%, ou cerca de 5 bilhões de dólares, devem-se à latência nas comunicações dos enfermeiros.

Um hospital típico de tratamento com 500 leitos pode sofrer um ônus econômico anual de cerca de US\$ 4 milhões devido ao desperdício de tempo de comunicação entre médicos e enfermeiros e ao possível aumento no tempo de permanência. Reduza os custos:

- Implantando serviços de notificação baseados em fluxos de trabalho com alarmes flexíveis e seguros para alertar os enfermeiros de plantão
- Dispondo de várias formas de notificação, como chamadas da enfermagem e detecção de pacientes em deslocamento
- Oferecendo consciência situacional, como localização, calendário ou disponibilidade
- Conectar dispositivos IoT e wearables que monitoram as condições médicas dos pacientes (por exemplo: sensor de presença, câmera, cama inteligente, sensor de piso)

Local: Suécia - Uma clínica em Estocolmo

A clínica sueca tem, entre outras práticas, uma unidade líder em cuidados gastroenterológicos e endoscópicos que existe há quase vinte anos. Eles implantaram serviços de notificação, incluindo um aplicativo de notificação para smartphones e um aplicativo de geolocalização para reforçar a segurança de seus pacientes.

*Accenture 2013 "A call to action: Superando os desafios de comunicação em hospitais"

Recomendação 5

Proteja as pessoas e os ativos

Nos últimos anos, os hospitais sofreram um aumento no número de atos violentos, prejudicando funcionários, cuidadores e pacientes, além de colocar em risco os ativos por meio de roubo, destruição e invasão de zonas protegidas.

Os hospitais também tiveram que considerar as ameaças impostas por atividades terroristas. Eles devem estar preparados para gerenciar um possível ataque e proteger suas instalações, pacientes, visitantes e funcionários, além de estarem preparados para lidar com incidentes com vítimas em massa.

- Proteja a equipe clínica por meio de aparelhos ou aplicativos para smartphones que ofereçam botões de alarme e recursos de alarme de "man down", incluindo geolocalização
- Detecte alarmes técnicos (como sensor de incêndio, detector de contato e câmera de segurança) em todo o edifício para acionar os serviços de notificação apropriados
- Gerencie a comunicação humana com o 911/190 (ponto de atendimento de segurança pública), incluindo a localização do dispositivo de chamada
- Habilite a gravação de áudio sob demanda
- Gerencie um sistema de mensagens seguro e baseado em prioridades com alertas de áudio persistentes
- Prepare-se para incidentes com vítimas em massa (MCI) e implemente soluções de MCI que combinem conferência de emergência e mobilização de equipes usando os serviços de notificação
- Notifique um número limitado de pessoas (por exemplo, cuidadores ou guardas de segurança) e envie notificações em massa para alcançar o maior número possível de pessoas, através da transmissão de mensagens de áudio e mensagens de texto nos monitores do hospital
- Reproduza scripts de roteamento pré-configurados, com mensagens de atendimento específicas aos chamadores do hospital para regular um fluxo repentino de pacientes em caso de emergência (como um grande acidente de trânsito, desastre natural ou ato de terrorismo)

Local: França – Um hospital com mais de 500 funcionários e especializado em psiquiatria

O hospital melhorou seus processos médicos implantando um sistema exclusivo de notificação por IP para fornecer uma variedade de serviços. Esse sistema oferece a capacidade de mobilizar a equipe e os especialistas certos para cada entrada de emergência, incluindo gestão de escalonamento. Também fornece serviços de proteção de trabalhadores solitários para enfermeiros, com geolocalização do aparelho DECT dos enfermeiros baseado na tecnologia ALE Bluetooth Low Energy (BTLE). Mais de 140 beacons BTLE foram instalados para atingir o nível esperado de precisão de localização.





Recomendação 6

Crie redundância em seu sistema de comunicações para uma meta de tempo de recuperação (RTO - recovery time objective) curta

Seja para uma única clínica ou para um hospital com centenas de localidades, os prestadores de serviços de saúde precisam de uma infraestrutura de telecomunicações robusta e resiliente. Juntamente com o registro eletrônico de saúde, a mobilidade também está no centro da transformação do setor de saúde para permitir um fluxo de trabalho clínico mais fluido.

- Planeje uma infraestrutura de telefonia central robusta com um RTO muito curto
- Crie um sistema que possa ser totalmente virtualizado e seja fácil de gerenciar
- Implante uma plataforma que ofereça suporte a uma força de trabalho de saúde cada vez mais móvel, conectada e remota em várias redes, como WLAN, DECT ou celular

Local: França - Hospital de Mayotte

O Hospital de Mayotte é a maior maternidade da Europa, com quase 10.000 nascimentos por ano. Após um longo período de instabilidade em seu sistema de comunicações, o hospital decidiu investir em uma infraestrutura de comunicações ALE robusta, redundante e voltada para o futuro. Para isso, eles decidiram implementar uma infraestrutura Wi-Fi confiável para fornecer soluções de mobilidade e colaboração em suas 15 localidades. Um servidor de voz interativo oferece ao paciente um serviço de atendimento de qualidade, mais moderno e funcional, para garantir a transferência de chamadas para o agente/atendente.

Recomendação 7

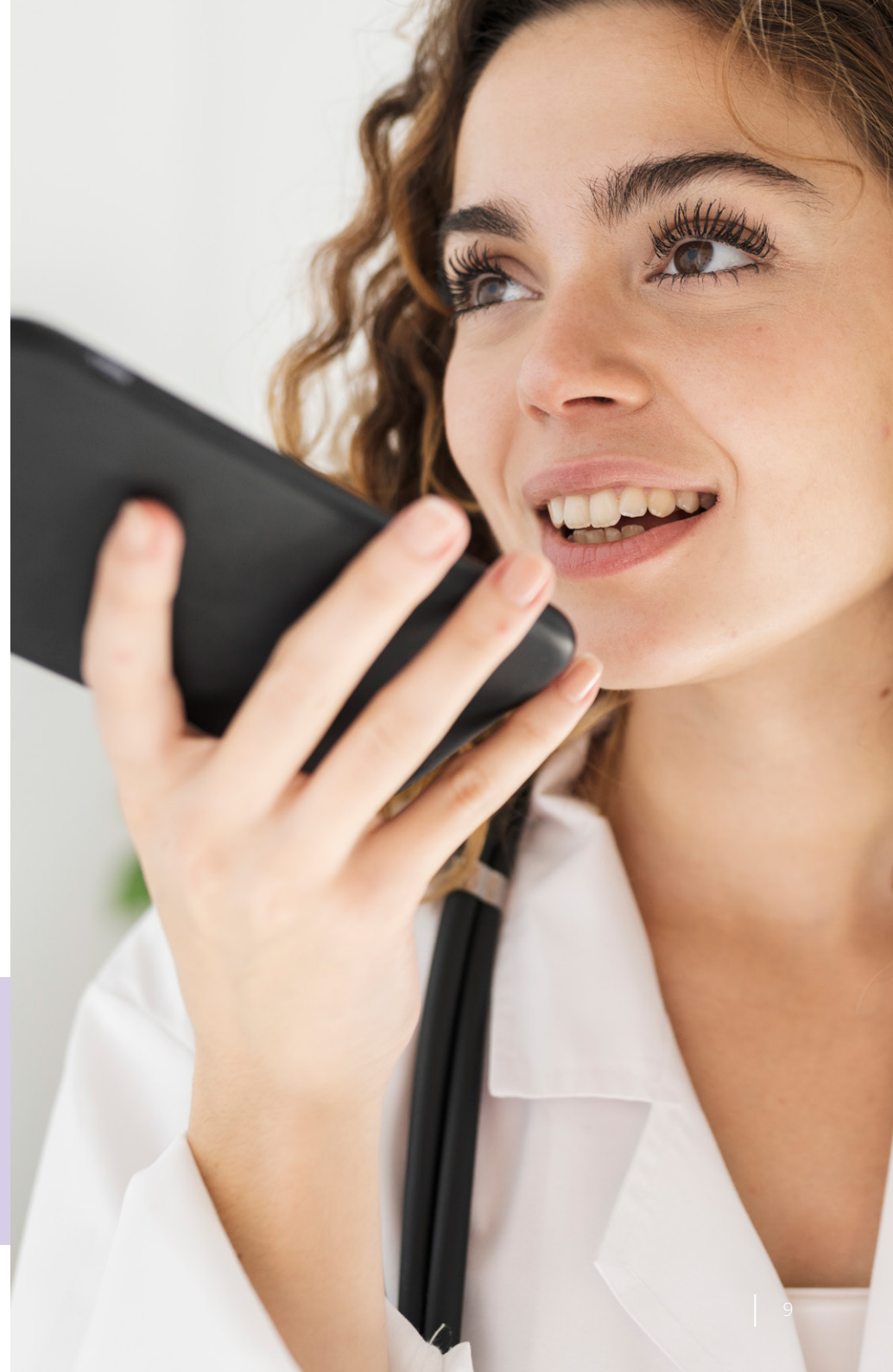
Projete uma rede capaz de suportar nativamente VoIP, dispositivos conectados, aplicativos e sistemas hospitalares

A rede de um hospital é a base para os aplicativos essenciais que são executados nela. O retorno do investimento feito em prontuários médicos eletrônicos (EMR), sistemas de arquivamento e comunicação de imagens (PACS), sistemas de imagens clínicas e comunicações IP só pode ser obtido se esses ativos conectarem as pessoas de forma confiável, segura e com alto desempenho.

- Integre o acesso unificado que alimenta nativamente os telefones VoIP, prioriza e diferencia os aplicativos em tempo real em relação àqueles mais tolerantes à latência e ao jitter
- Implemente uma infraestrutura WLAN com suporte a Wi-Fi 6/6E, pois a maioria dos dispositivos de saúde depende da mobilidade - dispositivos de usuário como telefones/aplicativos VoIP, CoWs (computadores sobre rodas), dispositivos clínicos como bombas de infusão, captura móvel de imagens (radiologia e ressonância magnética) e outros sensores
- Dimensione corretamente o core da sua infraestrutura hospitalar para obter um desempenho redundante e resiliente que corresponda ao disponível no sistema de comunicações
- Plataformas de IoT seguras para dispositivos médicos inteligentes, serviços de localização, gerenciamento de edifícios e vigilância de segurança
- Habilite serviços de localização, como mapas interativos, rastreamento de ativos e rastreamento de contatos

Local: China - Um grande hospital com 4.750 leitos

Esse hospital chinês é líder em digitalização e aplicação do sistema de informações hospitalares (HIS). Eles implantaram uma rede e um sistema de comunicações (voz e contact center) adequados para sua futura expansão. A combinação de telefonia IP, aplicativos médicos e sistemas de gerenciamento médico e a rede subjacente economizam pelo menos 30 segundos por emergência, por paciente. A redução do ciclo do paciente no hospital aumentou a taxa de utilização dos leitos para cerca de 99% e reduziu os custos operacionais do hospital em 0,2 milhão de Ienes por ano.



Recomendação 8

Comece uma transformação digital bem-sucedida, selecionando a tecnologia certa para conectar pessoas e máquinas

A transformação digital tem o potencial de redefinir a forma como as pessoas, a tecnologia e a IoMT interagem e se conectam entre si nos ambientes de saúde, ajudando a promover um melhor atendimento, reduzir custos e melhorar os resultados. Uma das chaves para a adoção e a generalização desses serviços é a conectividade integrada aos processos de negócios.

- A transformação digital requer máquinas confiáveis para conectar:
 - Bots, aplicativos de aprendizado de máquina e inteligência artificial
 - Sensores inteligentes e outros dispositivos conectados
 - Sistemas de comunicação e colaboração multimídia que integram portais
 - Big data e análises
 - Serviços de rastreamento de ativos baseados na tecnologia Bluetooth Low Energy
- Muitos aplicativos digitais de negócios estão florescendo em todo o mundo, mas, em muitos casos, os aplicativos não integram a conectividade entre pacientes, profissionais de saúde e processos de negócios. Essa conectividade pode ser fornecida por meio de:
 - Presença do usuário
 - Chamada de áudio ou vídeo
 - Mensagens de texto
 - Compartilhamento de arquivos e telas
 - Processamento de linguagem natural
 - Monitoramento de IoT
 - Serviços de notificação
 - Serviços de telefonia (controle de chamadas, conferência e outros)

- Integre uma plataforma aberta como um serviço. Aproveite os aplicativos internos e os processos comerciais existentes com essa tecnologia de conectividade que oferece um conjunto de APIs padrão e fornece serviços inovadores para pacientes e equipes clínicas:
 - Teleconsulta
 - Autoatendimento para pacientes internados
 - Aplicativos de atendimento ambulatorial
 - Aplicativos de acompanhamento de pacientes
 - Portal de EMR/cuidador/paciente
 - Rede social para ala clínica

Local: Localização: Espanha - Servicio Cantabro de Salud

O Servicio Cantabro de Salud (SCS) é um órgão administrativo autônomo vinculado ao Ministério Regional da Saúde do Governo da Cantábria, a oitava região mais rica da Espanha. Antes da pandemia, o SCS decidiu acelerar sua presença digital para os cidadãos. O SCS entendeu que seria cada vez mais difícil fornecer acesso a profissionais médicos durante uma pandemia. Para enfrentar essa situação sem precedentes, eles implementaram uma estratégia de CPaaS (Communications Platform as a Service) para manter a continuidade do atendimento ao paciente, com foco na telemedicina. Eles sabiam que o atendimento virtual, com a tecnologia CPaaS, poderia oferecer uma oportunidade de reduzir a pressão sobre seus sistemas de saúde já sobrecarregados. O SCS integrou o Rainbow CPaaS (tecnologia ALE) no aplicativo para cidadãos SCSalud e em um aplicativo de oncologia, permitindo:

- Serviços de chat que integram um chatbot para perguntas recorrentes de pacientes
- Consulta por vídeo com especialistas em saúde, para pacientes crônicos
- Videoconferência entre oncologistas



Otimize o processo de tratamento

As soluções convergentes da Alcatel-Lucent Enterprise otimizam o processo de tratamento para os pacientes e para a equipe clínica, pois fornecem:

- Melhor suporte de chamadas centralizado, na unidade de atendimento e em situações de emergência
- Uma experiência única para o paciente
- Aumento da eficiência da equipe com colaboração e sistemas de comunicação em tempo real
- Maior reatividade dos enfermeiros
- Proteção aprimorada de pessoas e ativos
- Infraestrutura de rede e comunicações em tempo real robusta e resiliente, permitindo uma meta de tempo de recuperação muito curta
- Uma rede capaz de suportar nativamente VoIP, dispositivos conectados, aplicativos e sistemas hospitalares
- Uma máquina de relacionamento confiável que conecta pessoas e objetos para processos de negócios mais ágeis

Com a suíte de comunicações da ALE, os profissionais de saúde se beneficiam de soluções e serviços diferenciados. A confiabilidade, o desempenho e os ambientes resilientes permitem que os profissionais de saúde se concentrem naqueles que mais importam: seus pacientes.

Soluções para: Recomendação 1

Soluções de atendimento Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise (Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition ou aplicativo de atendente no ALE-300 DeskPhone) com Soft Panel Manager personalizado para exibição de métricas

Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant (sistema de resposta interativa de voz)

Recomendação 2

Alcatel-Lucent 8088 DeskPhone, personalizado, executado no sistema operacional Android e equipado com um teclado analógico

Rainbow CPaaS (Plataforma de comunicações como serviço) HUB que oferece uma API de comunicações

Recomendação 3

Sistema de colaboração baseado em nuvem:
Serviços de colaboração Rainbow

Para integração de aplicativos de negócios:
Rainbow CPaaS ou conector do MS Teams

Recomendação 4

Servidor de notificação de terceiros, OmniAccess Stellar para infraestrutura de WLAN, aparelhos de WLAN (aparelhos de WLAN Alcatel-Lucent 8158s/8168s) e notificação usando o aplicativo de smartphone, infraestrutura de DECT e gama de aparelhos, incluindo recursos de man down (aparelho DECT Alcatel-Lucent 8262)

Recomendação 5

Para automatizar e proteger a integração e o gerenciamento de dispositivos IoT, use a conectividade Rainbow para alarmes técnicos (Rainbow Alert), o Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant para chamadas 911/190, o Alcatel-Lucent OmniPCX® Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD Suite, o Visual Automated Attendant

Recomendação 6

Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server Purple

Recomendação 7

Alcatel-Lucent OmniSwitch® para a infraestrutura de rede de acesso e core, Alcatel-Lucent OmniAccess® Stellar para infraestrutura WLAN, incluindo pontos de acesso OmniAccess Stellar e OmniAccess Stellar Asset Tracking, convergente com o OmniPCX Enterprise

Recomendação 8

O Rainbow CPaaS Hub fornece uma plataforma aberta como serviço, com um conjunto de APIs padrão que aproveita os aplicativos internos e os processos de negócios existentes.



Descubra como podemos ajudá-lo a conectar seus pacientes, funcionários e ecossistema de saúde.

Informações adicionais

www.al-enterprise.com/pt-br/industries/healthcare

Blogs para mais informação

www.al-enterprise.com/pt-br/blog