



Tecnologia no setor da saúde

**Colocar os pacientes
no centro da
transformação digital**

Relatório
extraído de uma pesquisa de
mercado

brother.pt

O futuro da saúde é digital

O mundo digital trouxe incontáveis benefícios à sociedade, mas o ritmo das mudanças tecnológicas pode ser avassalador e isto afeta o setor da saúde da mesma forma que o resto da sociedade. A saúde baseia-se essencialmente em salvar e melhorar a qualidade de vida dos pacientes e, atrás disso, há uma quantidade de tecnologias cada vez maior.

Objetivos das organizações de saúde para os próximos três anos

- Melhorar a eficiência operacional através da automatização
- Aumento da produtividade
- Aumento das receitas
- Sustentabilidade

As tecnologias digitais e a sua contínua evolução estão a revolucionar a forma como o setor da saúde atua. Isto afeta todos os âmbitos, desde a simples gestão dos sistemas dentro dos próprios hospitais até processos de investigação complexos que supõem enormes saltos estratégicos na descoberta de futuros tratamentos, passando pela produtividade e eficiência do setor na sua totalidade.

Esta transformação acelerou durante a crise da COVID-19 devido ao desenvolvimento de aplicações de rastreabilidade, relatórios de dados e outros avanços relacionados, muitos deles orientados para a gestão, processamento e uso dos dados. Desta forma, a pandemia também trouxe uma necessidade ainda maior deste setor ser ágil e de responder à mudança.

Mas, embora a transformação digital possa ser incrivelmente poderosa, deve ser gerida adequadamente para que beneficie as organizações de saúde em vez de as prejudicar. Ou seja, as ferramentas tecnológicas não de ajudar estas entidades a conseguir alcançar os seus objetivos.

O nosso estudo de mercado mostra que as organizações de saúde têm objetivos gerais, como a produtividade, o crescimento das receitas e a sustentabilidade, e que as tecnologias orientadas para a otimização destes processos estão a tornar-se populares. Além disso, os profissionais de saúde reconhecem outras prioridades mais específicas, como melhorar a eficiência através da automatização, provavelmente porque supõe uma maior produtividade.

Os resultados da nossa pesquisa sugerem que os sistemas de impressão têm um papel cada vez mais importante na esfera digital, já que as suas capacidades podem ajudar as organizações a avançar em direção a um ecossistema completamente digitalizado.



Neste relatório iremos falar das tecnologias que estão a adotar as organizações de saúde, de como isto está a apoiar a transformação digital e dos benefícios que este setor pode obter através destas tecnologias, especialmente no que diz respeito a melhorar a experiência do paciente, a segurança e a satisfação dos colaboradores. Também examinaremos qual é a melhor forma de gerir a segurança e implementar os processos digitais dentro da organização, focando na gestão eficiente dos fornecedores e a utilização de sistemas de impressão em modo *renting*.

Por fim, iremos também falar do impacto meio ambiental da impressão, incluindo as formas através das quais as organizações podem cumprir os seus objetivos de sustentabilidade.



Relatório da Brother sobre o setor da saúde

Como parte da nossa série de relatórios sobre a Transformação Digital, este documento sobre tecnologia no setor da saúde está desenhado para ajudar estas entidades a encontrar melhores formas de trabalhar.

Realizado de forma independente, este relatório explora os maiores desafios que os decisores de TI atualmente enfrentam e oferece novas perspetivas de líderes de opinião independentes, juntamente com esclarecedores testemunhos e opiniões de especialistas sobre as tendências de digitalização na saúde.

Iremos explorar as seguintes áreas:

1. Transformação digital na saúde

- Utilizar os processos digitais para derrubar as barreiras que enfrentam os líderes dos sistemas de saúde;
- Tecnologia inovadora que se está a usar na Europa;
- Melhorar a experiência do paciente através da tecnologia.

2. A responsabilidade da segurança

3. Tirar o máximo proveito da infraestrutura de impressão

4. Preocupações meio ambientais e sustentabilidade

A nossa metodologia

Este relatório baseia-se em 152 entrevistas online a decisores de negócio e responsáveis de tecnologia em empresas do setor da saúde, com entre 10 e 499 colaboradores, em diferentes mercados da Europa Ocidental. O trabalho de campo foi realizado entre 2019 e princípio de 2020.

Respostas das empresas do setor da saúde

As entrevistas repartiram-se entre decisores estratégicos de negócio (87) e responsáveis de tecnologia (65).

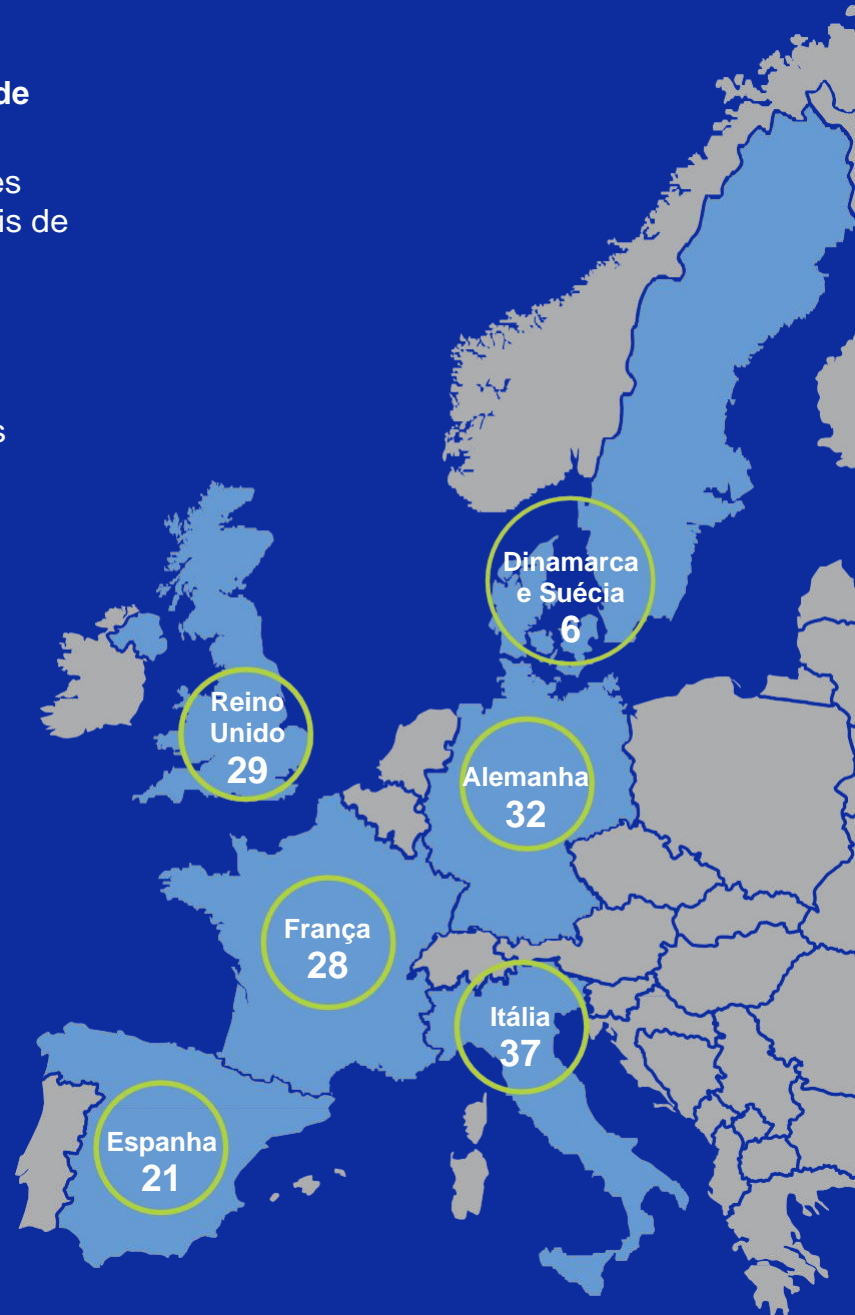
Além do inquérito também foram realizadas entrevistas qualitativas com seis profissionais e especialistas do setor da saúde que também são decisores no seu âmbito.

O relatório foi levado a cabo pela agência de investigação de mercado Savanta.

Sobre a Savanta:

Com sedes em Londres e Nova York, a Savanta é uma especialista em recolha de dados, investigação e consultoria. A empresa foi criada através da união de diferentes agências especialistas para desenvolver uma proposta de investigação global destinadas a cobrir um amplo leque de setores e localizações.

A Savanta utiliza métodos de investigação tanto qualitativos como quantitativos para obter dados e gerar informação sólida sobre a qual se possa atuar. O seu objetivo é inspirar à mudança mediante o seu trabalho e ajudar os clientes a tomar decisões baseadas em provas.



Transformação digital na saúde

Criar e manter processos digitais eficientes



Os avanços tecnológicos na saúde estão na ordem do dia e surgem para dar resposta aos principais desafios que enfrentam os trabalhadores do setor. É, por isso, bom sinal que dois terços dos profissionais de saúde entrevistados para o nosso relatório tenham assegurado que os seus processos estão a ser cada vez mais digitalizados.

Mais de três quartos, acreditam que os processos digitais serão inclusivamente mais importantes no futuro, uma vez que a forma de trabalhar continua a evoluir. Como prova disso são as enormes alterações que temos visto recentemente devido à pandemia da COVID-19, razão pela qual todos os trabalhadores em todo o mundo tiveram de se adaptar rapidamente.

Toda a tecnologia que lhes permita trabalhar de forma mais eficiente tem cada vez maior importância.

Resposta dos nossos entrevistados às seguintes afirmações:

Os nossos processos estão cada vez mais a ser digitalizados

65% dos profissionais de saúde está de acordo

Os processos de trabalho digitais serão mais importantes no futuro

77% dos profissionais de saúde está de acordo

Dois terços dos trabalhadores do setor da saúde acreditam que os fluxos de trabalho digitais são mais eficientes que os sistemas baseados em papel. No entanto, mais de metade também reconhece que estes processos digitais podem diminuir a produtividade se não forem implementadas corretamente. Devem por isso ser prudentes: a digitalização é certamente a maneira em que o setor da saúde deve avançar, mas as entidades devem ter cuidado para não abraçar a tecnologia apenas porque sim.

Há que destacar que – e este é um dos muitos desafios que enfrentam os profissionais da saúde na atualidade – mais de 62% dos entrevistados reconhece que os processos digitalizados podem causar perdas na produtividade quando não são implementados corretamente.

A duplicação de tarefas em sistemas de TI díspares e os processos manuais ou lentos, por exemplo, podem trazer ineficiências. Estes são dois dos principais desafios citados na hora de implementar a digitalização.

Por tudo isto, é necessário contar com uma visão estratégica para que se possa tirar o máximo partido da transformação digital. Isto significa investir nas tecnologias adequadas e garantir que continuam a beneficiar a organização durante todo o seu ciclo de vida. E aportam ainda benefícios tanto para os pacientes como para os colaboradores.

Barreiras que enfrentam os líderes do setor da saúde

Os obstáculos no caminho da mudança

Tal como acontece noutros setores, os líderes do setor da saúde também enfrentam inúmeros desafios no seu dia a dia e muitos estão a utilizar as inovações digitais para os ultrapassar.

Os entrevistados destacam que o facto de se manterem constantemente a par das normas relevantes das TI é uma barreira importante, o que é perceptível especialmente num setor que requer controlos ainda mais apertados que outros devido à sensibilidade dos dados dos pacientes. Isto, mais uma vez, destaca a importância de investir nas tecnologias adequadas, implementá-las corretamente e assegurar que são úteis para a gestão das operações diárias. Também mencionam a importância da segurança, algo de que falaremos mais à frente neste relatório.



Que desafios estão a afetar moralmente os colaboradores e a experiência do paciente?

Há duas questões que podem impactar diretamente tanto a moral dos cuidadores como a experiência do paciente: a duplicação de tarefas e os processos manuais ou lentos. A maioria dos nossos entrevistados cita estes dois como os desafios principais que enfrentam e quase 70% afirma que ter múltiplos sistemas de TI pode ser a razão da duplicação do trabalho (algo que já se está a resolver na Europa com a implementação de processos mais otimizados). Num setor que lida com milhões de pacientes diariamente, isto é essencial. Além disso, a pandemia da COVID-19 trouxe mais um desafio, a velocidade, já que muitas organizações tiveram de implementar alterações a um ritmo acelerado, o que trouxe ainda mais stress.



Obstáculos que impedem a realização das prioridades do negócio



Duplicação de tarefas em sistemas de TI diferentes **70%**



Processos manuais ou muito lentos **69%**



Manterem-se a par das normas informáticas relevantes **67%**



Processos digitais eficientes

Tecnologias de impressão e digitalização inovadoras na saúde

Em toda a Europa as organizações de saúde já investiram em tecnologias que lhes permitem ultrapassar as barreiras que são um entrave aos seus processos. As mais comuns são a *cloud*, a automatização e os assistentes virtuais (como os alta vozes inteligentes).

Mas onde encaixa a impressão quando falamos da transformação digital?

A impressão é vista como uma componente chave de muito processos digitais dentro das organizações de saúde em toda a Europa.

Desde a impressão de pulseiras de pacientes ou etiquetas para amostras a tecnologias mais avançadas baseadas na nuvem ou processos digitais completamente integrados, estes tipos de tecnologias utilizam-se em quase todos os passos do sistema de saúde. Muitas vezes implementam-se como uma forma de solucionar esses desafios (por exemplo, ajuda a reduzir a duplicação de tarefas ou a agilizar os processos). Outras vezes são necessárias soluções específicas e adaptadas ao ambiente sanitário, como a impressão de pulseiras de identificação de pacientes ou as

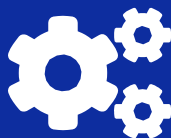
etiquetas para amostras, receitas ou bolsas de sangue. Em qualquer caso, devem ser resistentes e fiáveis para cobrir as necessidades diárias que lhe são exigidas.

Um entrevistado do Reino Unido contou-nos que, precisamente, na sua resposta à pandemia da COVID-19 utilizaram impressoras de código de barras como parte do programa de análise (os esfregaços são identificados por código de barras, o que facilita a monitorização dos casos ao Sistema Nacional de Saúde britânico). A impressão e digitalização destes códigos de barras em pontos chave do processo faz com que tudo seja mais rápido, mais eficiente e diminui muito a duplicação de tarefas.

Principais investimentos tecnológicos na saúde



Cloud



Automatização



Assistentes virtuais



Internet of Things (IoT)



Big data analytics





Quando falamos especificamente sobre impressão o relatório conclui que a capacidade de guardar, armazenar e imprimir desde qualquer lugar também é uma prioridade para os líderes do setor da saúde e que o armazenamento *cloud* é o fator mais importante quando se escolhe um equipamento de impressão.

Fatores mais importantes na hora de escolher uma impressora



Armazenamento *cloud* **78%**



Marca de confiança **77%**



Ter a tecnologia mais atualizada **77%**



Capacidade de alugar o hardware e receber manutenção do fornecedor **75%**



Pouco ou nenhum tempo de inatividade **72%**

Possibilidade de substituir partes se estas avariarem (reparações modulares) **70%**



Facilidade de uso **70%**

Benefícios do investimento em tecnologia de impressão



Reduz a carga de trabalho administrativo



Melhora a segurança do paciente



É mais fácil para os pacientes acederem aos seus próprios dados



Dedica-se mais tempo aos cuidados médicos



Melhor precisão dos sistemas de identificação

Tendo em conta todas as tecnologias que as organizações de saúde adotaram, os dois benefícios mais significativos que estão a verificar estão relacionados com as poupanças de tempo e as melhoras na produtividade. Por exemplo, 50% dos profissionais de saúde está de acordo que um benefício chave de investir em tecnologia de impressão para a sua organização foi a redução da carga administrativa ao digitalizar a documentação em papel, como as notas dos médicos.

Tecnologias *cloud*, *Internet of Things* e a possibilidade de imprimir a partir de qualquer lugar

A COVID-19 trouxe uma infinidade de desafios. A necessidade de sermos ágeis e reagir à mudança são o centro de tudo, algo em que a tecnologia *cloud* pode ajudar muito. É por isso positivo que a nossa pesquisa de mercado, realizada antes da pandemia, mostre que a maioria dos entrevistados já estava a considerar a tecnologia *cloud* e a estudar como poderiam incorporá-la nos processos digitais para os tornar mais eficientes e reduzir a duplicação de tarefas.

Procurando maximizar o seu investimento em equipamentos de impressão, as organizações de saúde têm visto a tecnologia *cloud* como um dos motores desta mudança. Os profissionais deste setor asseguram que, quando escolhem uma impressora, a funcionalidade de armazenamento *cloud* é o fator diferenciador mais importante (78% marcou-o como 'muitíssimo importante').

Tecnologias *cloud*

A tecnologia *cloud* oferece às organizações a capacidade de guardar mais dados sem ter de investir em servidores tradicionais nas suas instalações, nem de os gerir. Permite suportar a crescente necessidade de armazenamento nas empresas modernas de saúde e hospitais, quer seja para registos eletrónicos de pacientes, dados de investigação ou, simplesmente, para guardar informação administrativa como os salários dos colaboradores.

Evitar os servidores físicos implica o benefício de ser capaz de aceder aos dados a partir de qualquer lugar que tenha uma conexão de internet autorizada, o que é muito vantajoso num setor em que as instalações estão muitas vezes separadas entre si (distribuídas por uma região ou país).



As impressoras também se estão a converter rapidamente numa componente chave da arquitetura de 'Internet of Things' (IoT), à medida que cada vez mais dispositivos se tornam compatíveis com a rede e capazes de participar em transferências de dados.

Uma área que a nossa investigação destacou é a referente aos requisitos de impressão em hospitais, que são incrivelmente especializados, por exemplo, imprimir as pulseiras de identificação de pacientes.

O sistema que seguem as pulseiras deve ser comum em toda a organização, de forma a que possam ser interpretadas de maneira consistente pelos profissionais em qualquer local do hospital. Uma tendência recente é um sistema centralizado, em que os modelos de impressão estão armazenados na nuvem e imprimir a partir de dispositivos portáteis. Estes dispositivos podem inclusivamente estar habilitados para NFC, Bluetooth ou WiFi e assim permitir uma conectividade máxima desde qualquer lugar. Desta forma não só é mais fácil para o pessoal encontrar e interpretar informação dos pacientes, mas também poupar tempo que podem utilizar para estar com eles e atendê-los melhor.

Tecnologia *cloud* para um ecossistema de impressão eficiente

O uso de software e tecnologia de impressão *cloud* estão também a dar às organizações de saúde um maior controlo, já que lhes permite monitorizar e reportar sobre o uso e os gastos. Graças a isso, os líderes do setor da saúde estão a avançar muito no seu objetivo de conseguir uma maior eficiência no terreno e reduzir os custos de forma significativa.

Com um planeamento tradicional pode ser fácil perder a conta do número total de impressoras físicas que uma organização utiliza, o que pode aumentar facilmente, e dos gastos operacionais em impressão que são, muitas vezes, um dos maiores que pode ter uma organização.

Sabe quantas impressoras há na sua empresa?

Um dos nossos entrevistados - um diretor de TI de um grande hospital em França – assinala que a sua organização conta com um total de 2.700 camas, mas a sua contagem de impressoras é impactante, 2.200, quase uma por cama.

Essas 2.200 impressoras dividem-se entre 1.500 'impressoras pessoais' que são pequenos dispositivos monocromáticos; aproximadamente 500 impressoras a cores em escritórios ou departamentos e 200 impressoras multifunções alugadas, para as quais a necessidade de conectividade é vital.

A chegada das impressoras conectadas dá aos trabalhadores de saúde uma boa oportunidade para entender o seu ecossistema de impressão a um nível global, pela primeira vez. Precisamente devido à natureza dos sistemas de impressão - como redes interconectadas com múltiplos utilizadores – inclusivamente uma organização relativamente pequena teria dificuldades para entender quem usa que impressoras e para que fim.

O software analítico pode recolher uma enorme quantidade de dados sobre os diferentes tipos de documentos que entram e saem de cada impressora em particular e a nível do sistema. Isto permite que o equipamento de impressão possa ser gerido da maneira mais eficiente possível, em muitos sentidos. Para começar pelo mais simples: pode-se identificar facilmente se o equipamento é o adequado para as necessidades da organização e se há um excesso ou deficiência de dispositivos.

Também facilita um entendimento mais subtil sobre que tipo de necessidades estão a surgir entre os colaboradores, quer seja num lugar em particular da organização ou devido ao tipo de funcionalidades que se estão a utilizar (por exemplo os scanners podem estar no limite da sua capacidade, enquanto algumas impressoras não estão a ser utilizadas).

Digitalização e automatização inteligentes

A digitalização e automatização inteligentes são áreas em crescimento, como mostra este relatório. Um terço de todas as organizações que entrevistámos está a investir em pelo menos uma funcionalidade de digitalização inteligente e é provável que esta proporção continue a crescer nos próximos meses.

O objetivo destas tecnologias é dotar as máquinas de impressão e digitalização com propriedades “inteligentes” que aceleram bastante os processos. Por exemplo, o software de reconhecimento de caracteres permite aos dispositivos de digitalização identificar letras ou números específicos dentro do texto digitalizado. Combinada com soluções de inteligência artificial, esta funcionalidade tem o potencial de revolucionar a forma como se sobe a documentação física à nuvem, uma vez que pode seleccionar documentos e classificá-los em categorias para arquivar automaticamente, poupando tempo na entrada de dados e assegurando que os pode encontrar facilmente quando necessite deles.



Automatização

A digitalização de documentos permitiu investir na automatização, alcançando uma maior eficiência através da redução da prevalência de processos manuais que são frequentemente uma barreira para o sucesso. A automatização beneficia os pacientes e os profissionais de igual forma.

Como no Hertfordshire Community Trust do Reino Unido, onde desenvolveram um sistema automatizado para planear as visitas dos cuidadores aos domicílios dos pacientes. Antes disso, as enfermeiras faziam-no à mão diariamente, num árduo processo que era ainda pouco eficiente. Agora os pacientes são notificados de forma mais precisa sobre as visitas e pode ser-lhes dado um intervalo de tempo em vez de apenas uma data como antes.

Proporção de organizações de saúde que investem em tecnologias de digitalização



41%

Identificação automatizada de documentos digitalizados



36%

Soluções de fluxo de trabalho IA / *Machine learning*



35%

Reconhecimento óptico de caracteres (OCR)



Testemunho: Diretor de sistemas clínicos do Hertfordshire Community Trust, Sistema de Saúde Nacional (NHS), Reino Unido

As propriedades de digitalização inteligente aumentam e muito a precisão dos registos digitais, como o que o *Hertford Community Trust* experienciou quando migrou pela primeira vez o seu sistema de registos físicos.

“Quando passámos o registo de pacientes de papel para formato eletrónico, a primeira equipa de migração consistiu em estagiários e estudantes universitários nas suas férias de Verão. Houve muitos erros nos dados e muita informação perdida naqueles dias!”

Desde que adotámos as propriedades de digitalização inteligentes, o processo é muito mais eficiente:

“Agora utilizamos módulos de digitalização que processam os documentos que entram.

Nos documentos datilografados, podem ser extraídos os dados demográficos dos pacientes, a data do documento e algumas expressões clínicas”.

Utilizar a tecnologia para analisar e otimizar os dados

Embora imprimir e digitalizar sejam uma parte da gestão da informação do paciente, introduzir os dados e utilizá-los é igualmente vital.

Já mostrámos como as capacidades da digitalização podem recolher informação que foi tradicionalmente gravada em formato papel para assegurar um armazenamento digital. Esta informação pode ser facilmente acessível desde os pontos de contacto com os pacientes, criando assim um sistema de saúde muito mais interligado.

Esta transição para o arquivo digital dos pacientes, que se guarda num único sistema e está acessível a partir de qualquer ponto da organização, oferece muitos benefícios tanto para os pacientes como para os profissionais. Se for corretamente analisado, pode ainda abrir enormes vantagens na análise do paciente.

Dispor de um arquivo de dados tão grande e preciso significa que os profissionais de saúde podem ver e entender facilmente o historial médico de um paciente para determinar a melhor forma de proceder, sem importar a que departamento pertencem. Isto não só significa um melhor e mais rápido cuidado ao paciente, mas é também mais eficiente para a equipa, ao melhorar a sua produtividade e permitindo poupar tempo.

Os arquivos digitais podem também permitir às organizações de saúde adotar novas ferramentas e processos que aumentem a produtividade e melhorem a experiência do paciente. Por exemplo, pondo em marcha plataformas de marcações digitais que deem aos pacientes, mais liberdade para escolher os horários das suas visitas, onde e quando lhes convenha, enquanto também libertam os funcionários do tempo que passavam ao telefone e a gerir agendas.

Testemunho: Diretor de vendas de uma empresa de dispositivos médicos da Alemanha



Digitalizar todos os arquivos de pacientes num único sistema de gestão permitiu a esta empresa comunicar de uma maneira mais precisa e a tempo, com os seus pacientes. Foram implementadas soluções personalizadas à medida para a organização, que permitem otimizar processos ao passar um documento digitalizado para um arquivo na rede com apenas um clique.

“Muitos dos nossos pacientes, especialmente os que já estão há algum tempo connosco, têm fichas longas e procurar alguma informação nelas leva muito tempo. Agora que temos versões digitais podemos procurar por palavras chave e encontrar a informação que necessitamos, como a medicação e doses que tomaram no passado. Reunir os dados dos pacientes já não nos leva tanto tempo como antes, o que nos poupa tempo e recursos. E teve ainda um efeito positivo na motivação da equipa.”

Testemunho: Diretor de TI de um pequeno hospital em França



Combinar as notas de pacientes dos últimos dez anos num só conjunto de dados permitiu a esta organização ver tendências globais pela primeira vez e deu-lhes uma visão mais estratégica sobre as suas operações.

“Temos um armazém com mais de dez anos de notas médicas e uma equipa de 15 pessoas está a levar a cabo uma análise de *big data*. Podem procurar correlações entre diferentes variáveis, por exemplo, procurar pacientes com condições específicas e ver se têm algum fator comum. Também podemos utilizar esta informação para rastrear a efetividade de diferentes medicações que tenham sido prescritas no passado.”

Os benefícios das inovações digitais

Os avanços digitais não significam nada se não ajudam os cuidadores de saúde a fazer o seu trabalho.

A transformação digital pode ser vista como um exercício de melhoria interna com métricas organizacionais e KPIs. No entanto, o mais importante é que os utilizadores finais de qualquer serviço beneficiem de forma significativa de qualquer investimento nas tecnologias adequadas. Pela natureza do setor sanitário, a experiência de utilizador é muito mais importante que noutros setores e os benefícios da transformação digital têm de ser vistos a todos os níveis.

Por exemplo, os pacientes beneficiam da digitalização dos arquivos na medida em que isto resulte num sistema de saúde mais conectado. Para o paciente há dois benefícios óbvios em ter arquivos digitais unificados e acessíveis desde toda a organização:

- **Diferentes departamentos sabem que tratamento recebeu noutra local e isto permite-lhes atuar de acordo com isso;**
- **Os cuidadores têm acesso a todas as assistências a cada paciente, o que significa que podem aprender com as visitas anteriores.**

Destacando os benefícios da cooperação interdepartamental, o diretor de sistemas clínicos do *Hertfordshire Community Trust* menciona o efeito que os arquivos digitais tiveram na hora de facilitar o acesso aos dados dos pacientes nas organizações de cuidados médicos:

“Quando me juntei a esta empresa, os arquivos dos pacientes eram terríveis, o historial que manuseava o médico de clínica Geral ficava com ele, os do dentista estavam separados, etc. Com a chegada dos arquivos digitais, o comportamento das pessoas começou a mudar e tornaram-se mais abertos. Agora, pouco a pouco, está a decorrer a integração, que está a ter um impacto enorme nos cuidados que as pessoas recebem, assim como na nossa própria eficiência.”

Diretor de Sistemas Clínicos, Hertfordshire Community Trust, Sistema Nacional de Saúde (NHS), Reino Unido



Graças a esta união de diferentes áreas de saúde, este setor em geral está mais bem informado e pode ter em conta outras interações que os pacientes tiveram no passado ou com diferentes departamentos da organização.

“Pode-se aceder à informação de qualquer parte. Os médicos têm tudo ao seu alcance e já não necessitam ver os arquivos em papel. Por exemplo, podem procurar todos os resultados de análises de um paciente para determinar que resultados teve e que tratamentos fez no passado.”

Diretor de TI, pequeno hospital em França

Também estamos a incentivar os pacientes a interagir digitalmente com os seus prestadores de saúde. O diretor de vendas de uma empresa alemã de dispositivos médicos diz-nos quais os benefícios de instalar uma plataforma de marcações digital, o que foi possível graças à digitalização dos arquivos. Os pacientes estão encantados com o sistema, já que têm mais liberdade para escolher as horas das marcações e podem utilizá-lo onde e quando quiserem. O sistema de agendas também ajuda positivamente na produtividade e nas receitas da empresa, uma vez que liberta tempo aos colaboradores e ao mesmo tempo permite organizar os pacientes da maneira mais eficiente possível.

“Estimo que formos capazes de receber 40% mais de pacientes graças às poupanças realizadas utilizando software.”

Diretor de vendas, Empresa de dispositivos médicos alemã

A responsabilidade de estarmos seguros

Na saúde a confidencialidade do paciente é fundamental. Digitalizar a forma de trabalhar tem significativos benefícios na segurança em comparação com sistemas baseados em papel, já que reduz o risco de que documentos que contêm informação pessoal se percam ou caiam nas mãos erradas.

No entanto, não é suficiente automatizar os processos e eliminar a necessidade de papel. Para proteger verdadeiramente a informação dos pacientes é necessária uma infraestrutura digital adequada.

Quando se aborda a segurança normalmente consideram-se as partes mais óbvias do ecossistema digital: computadores, *tablets* e telefones. No entanto, os dispositivos de impressão e digitalização estão cada vez mais conectados à mesma rede de internet e funcionam como um ponto de entrada para dados sensíveis dos pacientes devido à sua funcionalidade como scanners.

¹Quocirca Global Print Security Landscape Report, fevereiro de 2019



Qual é a ameaça de segurança?

Um relatório de 2019 da Quocirca mostra o quão importante é esta ameaça, constatando que 59% das empresas de todos os setores sofreu pelo menos uma falha de dados relacionada com a impressão nos 12 meses anteriores¹. Felizmente, os profissionais de saúde estão a levar a sério esta ameaça e mais de 81% está de acordo que é crucial que as impressoras, scanners e multifunções sejam seguros.

Ainda assim, na prática parece faltar um compromisso com a segurança da organização. Mais de metade (55%) dos profissionais de saúde pensa que a sua organização não investiu o suficiente na segurança do seu equipamento de impressão e que muitas vezes não pensam demasiado o quão seguros são realmente os seus sistemas de impressão.

O nosso relatório também destaca a complexidade do panorama de segurança no que diz respeito à impressão, sobretudo porque para os profissionais de TI são mais familiares os requisitos de segurança dos computadores do que das impressoras. Quase dois terços (62%) dos profissionais de saúde entrevistados estiveram de acordo em que há demasiado palavreado relacionado com a segurança da impressão e talvez isso torne difícil colocar em marcha as restrições adequadas.

Opiniões sobre a impressão no setor



62%

Demasiado palavreado



55%

Não se investe o suficiente



55%

Não se pensa suficiente no tema

Implementar a tecnologia de impressão de forma eficiente

Tirar o máximo partido do parque de impressão

A implementação e a gestão das tecnologias de impressão são de enorme importância. 77% dos profissionais de saúde entrevistados acredita que comprar uma marca fiável é importante (o segundo fator de decisão mais destacado por todos os entrevistados). A capacidade de alugar o *hardware* e gerir a manutenção também foram altamente valorizados por 75%. Portanto, é surpreendente que tantas organizações de saúde por toda a Europa tenham múltiplos fornecedores, em vez de otimizar os seus processos para assegurar a máxima fiabilidade.

Mais de metade (53%) das empresas de saúde entrevistadas asseguram que utilizam quatro ou mais fornecedores. É neste setor que mais se viu um aumento no número de fornecedores nos três últimos anos: 61% dos profissionais de saúde entrevistados afirmou que é o caso da sua organização.

Esta tendência de 'sobrecarga de fornecedores' provavelmente explica porque 78% dos profissionais de saúde diz que a sua organização está a considerar consolidar o seu número de fornecedores de tecnologia *hardware* ao longo dos próximos três anos. Este é um passo muito positivo. Otimizar os processos e trabalhar com uma marca de confiança que possa dar apoio a múltiplas áreas relacionadas com os processos digitais empresariais de uma empresa permitirá que estes sejam mais fáceis de gerir.

Os profissionais de saúde também acreditam que o movimento rumo à consolidação de fornecedores será benéfico para a sua organização, ao permitir facilitar a gestão das relações, obter um nível mais alto de serviço e a possibilidade de ter um só ponto de contacto com o seu gestor de conta. Além da probabilidade de integração tecnológica também se aumenta e podem-se, inclusivamente, oferecer oportunidades para negociar os preços tornando-os mais competitivos.

78%

Acredita que comprar a uma marca fiável é muito importante

75%

Menciona a capacidade de alugar o *hardware* e ter a manutenção incluída como muito importante



Benefícios de consolidar fornecedores tecnológicos



É mais fácil confirmar a segurança de um só fornecedor e manter um nível elevado



Um único ponto de contacto



Integração do *hardware* tecnológico mais simples



Solução de problemas, quando acontecem, mais fácil



Poupança por compras em maior quantidade



Receber um alto nível de serviço



Melhor poder de negociação para compras



Menos faturas



Relação mais próxima com o gestor de conta



Gestão da relação com fornecedores mais simples



Produtos e serviços mais adaptados ao nosso negócio

Benefícios dos Serviços de Gestão da Impressão (MPS)

Mais de metade (54%) dos profissionais de saúde entrevistados assegura que pelo menos parte do *hardware* na sua organização é alugado e não comprado diretamente. Parece que esta é uma maneira bastante popular de assegurar que os processos funcionam de forma eficiente e utilizar serviços de gestão da impressão é uma excelente forma de o fazer e otimizar os processos.

Para os profissionais de saúde, o maior benefício do aluguer de serviços de impressão é ter especialistas à sua disposição para dar assistência com qualquer problema que possa surgir. Isto significa que, no caso de incidência, é rapidamente posta em marcha uma reparação fiável, minimizando o tempo de inatividade e permitindo aos funcionários centrarem-se nos cuidados aos pacientes.

Muitas opções de aluguer também garantem que o *hardware* de impressão é atualizado automaticamente, de forma a que as organizações sejam capazes de beneficiar da última tecnologia sem despesas financeiras significativas.

“Quando comprávamos impressoras pequenas havia uma motivação para as ter o maior tempo possível para tirar o máximo partido do investimento. Agora que temos impressoras maiores e alugadas, não temos de nos preocupar com a manutenção em absoluto.”

Diretor de TI, grande hospital em França

É interessante ver como o custo parece ser uma prioridade relativamente baixa no que se refere ao aluguer do *hardware*, o que sugere que os líderes do setor sanitário na Europa valorizam a experiência e a confiança sobre tudo o resto



Como pode a Brother ajudar na transformação digital?

As organizações de saúde são complexas e incluem muito tipos de funções diferentes: farmácia, laboratório, enfermarias, admissões e administração/*back-office*. As nossas impressoras estão desenhadas para conectar todas estas necessidades ao mesmo tempo que reconhecem as particularidades de impressão de cada uma delas.

A Brother oferece uma variedade de dispositivos de impressão conectados que fazem a ponte entre arquivos físicos e online. Estas soluções estão desenhadas para funcionar juntas como parte de um ecossistema de impressão eficiente.

As capacidades da Brother abarcam:

- Dispositivos multifunções seguros para imprimir e digitalizar documentos de e para a nuvem;
- Sistemas de impressão de etiquetas para medicação, amostras, pulseiras de identificação de pacientes, etiquetas para arquivos...;
- Impressoras portáteis para imprimir registos de pacientes a partir de qualquer local, inclusivamente fora da organização, assim como durante uma emergência.

Também oferecemos serviços de gestão da impressão completos, mas flexíveis (em inglês MPS), desenhados segundo as necessidades específicas de cada negócio.

No centro da proposta está o nosso lema "At your side". Significa que fazemos todo o possível para garantir que as empresas contem com serviços para gestão da impressão eficientes no dia a dia, e que estamos à sua disposição para ajudar quando necessitam de nós. Tudo começa com uma consultoria com os especialistas da Brother para identificar as necessidades e desafios que se divide em três fases: Avaliação, Transição e Otimização. Cada uma delas conta com diferentes opções de serviço que irão permitir desenhar uma solução específica para cada necessidade.

Os benefícios de alugar o *hardware* para os profissionais de saúde:



Especialistas ao telefone para dar apoio quando surge qualquer incidência



Poupança de tempo na manutenção do *hardware*



A tecnologia é atualizada automaticamente quando surgem novos modelos



Apenas paga o que utiliza



A segurança mais atualizada nos dispositivos



Possibilidade de distribuir os custos para aligeirar o *cash flow*



As empresas podem-se concentrar no seu negócio e subcontratar atividades para não se preocuparem com elas



Evitar as complicações da manutenção do *hardware*



Acesso a especialistas que aconselham qual o *hardware* mais adequado



Poupança de custos

Impacto meio ambiental

A sustentabilidade é uma parte cada vez mais importante na agenda da saúde e o equipamento de impressão deve ser tido em conta



Desde 2011, o relatório *Global Risk do World Economic Forum* identificou a área dos riscos relacionada com o clima como uma ameaça importante para as empresas. Estes riscos têm um grande alcance, uma vez que têm impacto em operações, conformidade, recursos humanos e, por último, mas não menos importante, na estratégia empresarial².

O nosso relatório indica que os profissionais de saúde pensam que a sustentabilidade é muito importante para o sucesso empresarial (74% está de acordo com esta afirmação). Além destes, 75% dos trabalhadores da área da saúde também creem que todas as empresas têm a obrigação de serem sustentáveis. Felizmente, 82% dos entrevistados asseguram que a sua organização tem uma política de sustentabilidade.

A sustentabilidade é vista cada vez mais como um pilar fundamental para uma organização que opera com ética. Os profissionais de saúde sugerem que as vias mais importantes para serem 'éticos' está relacionada com a redução de desperdícios de materiais, um consumo e uma produção responsáveis, e ter uma cadeia de distribuição respeitosa tanto social como meio ambientalmente. As políticas de sustentabilidade das empresas refletem estes valores no que diz respeito ao desperdício e consumo, reciclagem, pegada de carbono e embalagem como os aspetos mais comuns que cobrem.

² World Economic Forum - The Global Risks Report 2019, 14th Edition

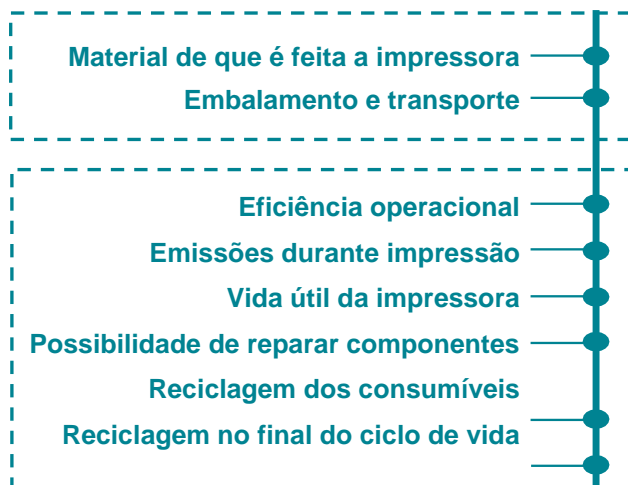


Reparar, não substituir a impressora

Bom para o ambiente e reduz os custos



Dado o amplo uso das impressoras na saúde, os profissionais estão de acordo de que são um equipamento chave a ter em conta para a sustentabilidade e isto vai mais além do que apenas o uso de papel ou a utilização média. Mais, quais são as principais etapas do ciclo de vida de uma impressora e como tem isto impacto na sustentabilidade?



As **etapas iniciais** da vida da impressora não se consideram tão importantes para a sustentabilidade geral

As etapas do **tempo operacional e final de vida útil** do ciclo de vida da impressora que se consideram mais importantes para a sustentabilidade

Uma forma de melhorar a sustentabilidade da impressora é aumentar a sua vida útil. Atualmente as organizações sanitárias reportam que, em média, as suas impressoras duram entre três e cinco anos. No entanto, o mercado pensa que deveria durar mais para maximizar a sustentabilidade.

Além dos benefícios meio ambientais de evitar o fabrico e o uso das matérias primas associadas, isto reduziria custos para as organizações.

Uma boa forma de aumentar o ciclo de vida e reduzir o desperdício é levar a cabo reparações modulares em vez de substituir a máquina completa que, à parte dessa avaria, funciona perfeitamente. 70% dos profissionais diz que poder reparar ou substituir componentes de uma impressora se avariarem é um importante critério de sustentabilidade.



Conclusões

A experiência do paciente é o coração do sistema de saúde e está claro que a transformação digital é vital para a melhorar e que a impressão tem um papel importante nela. Um ecossistema digital eficiente, com registos de pacientes acessíveis e processos digitais automatizados dá poder aos profissionais deste setor para oferecerem um cuidado mais informado e liberta tempo, ao permitir-lhes trabalhar de forma mais eficiente.

Os sistemas de impressão eficientes têm um papel muito importante na hora de 'conectar todos os pontos' nas organizações de saúde e permitir-lhes operar como uma unidade coesa. Como resultado, os pacientes têm uma experiência mais fluída e ágil, enquanto os seus cuidadores podem dedicar mais tempo a dar resposta às suas necessidades.

Para o conseguir, há que ter cuidado na implementação de cada componente da infraestrutura e as soluções de impressão não são exceção. Isto significa garantir que o hardware é robusto, fiável e adaptado aos requisitos específicos, enquanto os serviços de gestão são utilizados para monitorizar e gerir soluções de sustentabilidade, controlo de custos e favorecer a eficiência.

brother
at your side

brother.pt

Brother Ibéria, S. L.

Edifício Brother, Rua da Garagem, N°7

2790-078 Carnaxide

Tel.: 808 223 000

E-mail: assistencia.comercial@brother.pt

Todas as especificações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A Brother é uma marca registada da Brother Industries Ltd. Todas as marcas e nomes de producto são marcas registadas das suas respetivas companhias.