RELATO DE EXPERIÊNCIA - TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS EM SAÚDE

ESTRUTURA TECNOLÓGICA PARA UM SISTEMA DE TELECONSULTORIA E TELEREGULAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE: CONSTRUÇÃO E IMPLANTAÇÃO.

Raphael Mendes Motta (raphael.mmotta@hsl.org.br)

Priscila Raupp Da Rosa (priscila.raupp@hsl.org.br)

Luis Gonçalo Jesus De Santana (luiz.gjsantana@hsl.org.br)

Atila Szczecinski Rodrigues (atila.srodrigues@hsl.org.br)

Sabrina Dalbosco Gadenz (sabrina.dgadenz@hsl.org.br)

Rodrigo Wilson De Souza (rodrigo.wsouza@hsl.org.br)

Luciano Nader De Araujo (luciano.naraujo@hsl.org.br)

Introdução

O Regula+Brasil é um projeto do Ministério da Saúde executado pelo Hospital Sírio Libanês (HSL) por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS. Tem como objetivo a regulação do acesso a consultas ambulatoriais com especialistas focais em cinco capitais brasileiras. O projeto incorpora tecnologias densas para gestão de filas, fortalece a resolutividade e centralidade da APS na coordenação do cuidado e permite desenvolvimento médico continuado de generalistas da rede de atenção em saúde através da oferta de teleconsultorias com especialistas do HSL.

Objetivo

Descrever o processo do conjunto de atividades e soluções em recursos de computação e telefonia para produção, armazenamento, transmissão das informações com segurança e interoperabilidade de sistemas dentro de um ecossistema formado por 3 núcleos de telemedicina em diferentes estados.

Método

O processo de construção do ecossistema transcorreu no período de maio de 2018 a janeiro de 2019. A equipe era composta por 1 engenheiro de telecomunicações, 1 analista de infraestrutura, 2 gerentes de projetos e 4 médicos, sendo 1 programador de sistemas. Foi empregada metodologia ágil para operacionalização, com referenciamento em resultados prévios produzidos pelo Projeto RegulaSUS da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Resultados

A plataforma de registro eletrônico é interoperável com diversos Sistemas de Regulação do Brasil (Gercon, SisReg-DF, SisReg-DF), empregando técnicas de inteligência artificial para análise dos dados e registro de produção. As variáveis foram baseadas no Sistema de Monitoramento e Avaliação dos Resultados do Programa Telessaúde – SMART. Os 7 princípios da segurança da informação foram respeitados durante a construção do registro eletrônico. O registro é compartimentado em dois formulários: regulação e teleconsultoria. Os dados coletados são exibidos e compilados em um bussiness intelligence (BI), desenvolvido internamente utilizando ferramentas open source para guiar as ações da equipe. Para a construção do ecossistema de telefonia para os 3 núcleos geograficamente descentralizados, optou-se por sistema de PABX em nuvem, considerando-se a flexibilidade da tecnologia, funcionante em qualquer tipo de rede ou sistema operacional, garantindo segurança e integridade dos dados. Devido sua interface amigável o sistema permite a criação de grupos de atendimento por especialidade médica, respeitando a ordem de prioridade da chamada telefônica e oferecendo a pesquisa de satisfação de atendimento, ao final da chamada, pelo método Net Promoter Score (NPS). O baixo custo da ligação, a elevada qualidade de áudio e a fácil manutenção foram os atributos que nos auxiliaram na escolha pelo sistema de telefonia em nuvem. Os dados do registro eletrônico e gravações das consultorias fonadas estão armazenadas na Amazon Web Services. Os dados dos usuários são criptografados.

Conclusão

A adoção destas tecnologias otimizou a regulação ambulatorial, dando agilidade e segurança ao processo. A interoperabilidade do registro eletrônico permitiu o diálogo com diferentes sistemas de regulação, mantendo a eficiência e padronização de registro. A telefonia e armazenamento de dados em nuvem são factíveis e podem ser incorporadas por serviços semelhantes a um custo relativamente baixo. O desafio da implantação de um núcleo de telemedicina passa pela incorporação e customização de tecnologias da informação e adequação às necessidades regionais.