

gestão

DIANTE DA PANDEMIA, UNIDADES ONCOLÓGICAS UTILIZAM INOVAÇÃO EM AÇÕES QUE VÃO DO TRATAMENTO À COMUNICAÇÃO

Tecnologia como aliada



A pandemia do novo coronavírus exigiu rápidas tomadas de decisão, gestão de desafios e empenho redobrado das equipes assistenciais, também em unidades oncológicas (*veja mais na RC 46, disponível em www.inca.com.br/redecancer*). Se, por um lado, os impactos econômicos e sociais desafiam a lógica administrativa, por outro, a crise sanitária abriu margem para a inovação: cada vez mais a aplicação da tecnologia em ambiente hospitalar tem sido aliada no enfrentamento às limitações impostas pelas medidas para contenção da disseminação do Sars-CoV-2.

São várias as inovações em prol do armazenamento e compartilhamento de dados e gerência administrativa, além de soluções em benefício do paciente, seja na humanização ou na continuidade do tratamento. Muitas, motivadas pelo cenário atual, foram incorporadas definitivamente à rotina hospitalar.

AGILIDADE E ECONOMIA DE PAPEL

Referência de atendimento oncológico no Sul do País, o Hospital Erasto Gaertner (HEG), em Curitiba, investe no projeto “Hospital Digital: inovação, aplicação e prática”, que beneficia todo o complexo. O paciente ganha maior segurança no armazenamento

de dados e agilidade no acesso à informação com os aplicativos de gestão implantados durante a pandemia. Outro aspecto positivo é que os investimentos em tecnologia promovem cada vez mais a redução do uso de papel.

De acordo com o superintendente do hospital, Adriano Lago, uma das iniciativas desenvolvida logo no início da crise sanitária foi facilitar a comunicação com o paciente. “Temos disponível uma plataforma *on-line* para verificar o *status* do agendamento de consultas e procedimentos de tratamento. Essa medida agilizou muito o processo de atendimento, evitando horários ociosos: caso um paciente tenha uma sessão de quimioterapia ou radioterapia agendada e, por alguma razão médica, ele não puder comparecer, podemos liberar o procedimento para outro usuário em tempo hábil”, explica.

O paciente pode acessar o site agendamento.erasstogaertner.com.br, fazer um cadastro simples e ter acesso ao serviço agendado, com 24 horas de antecedência, e, caso necessário, cancelá-lo. Também é possível entrar em contato com a Central

de Relacionamento por meio de *chat*. As medidas foram colocadas em prática para reduzir a circulação de usuários e acompanhantes no hospital. O HEG agora está em fase de implantação do projeto de autoatendimento “Totem Digital”, para que o público agende consultas e exames pelo celular. O totem fornecerá um cartão que permitirá ao paciente acesso às catracas da ala onde ele será atendido.

“Mesmo pessoas com dificuldades em lidar com a tecnologia terão a oportunidade de usar o totem, porque ele é intuitivo. Eles ficarão à disposição do usuário em nossas unidades, com informações para agilizar o atendimento”, enfatiza o superintendente, que cita outras inovações tecnológicas colocadas em prática durante o pior período da pandemia. “Criamos equipamentos como *face shield* [escudo facial] adaptado e dispositivos para isolamento e manejo do paciente positivado. Alguns deram muito certo e entraram de vez em nossas rotinas”, salienta.

“Mesmo pessoas com dificuldades em lidar com a tecnologia terão a oportunidade de usar o totem, porque ele é intuitivo”

ADRIANO LAGO, superintendente do Hospital Erasto Gaertner



EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO

Não havia disponibilidade de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) no mercado. Logo, a equipe usou folhas de acetato (tipo de plástico transparente semi-rígido), garantindo a montagem de mil unidades de protetores faciais esterilizáveis para os colaboradores que atuavam em várias frentes do hospital. Os protetores nunca haviam sido produzidos, e o HEG contou com o apoio de uma empresa parceira que disponibilizou tiaras e também com a produção dessa parte do acessório em impressoras 3D pelo Instituto de Bioengenharia Erasto Gaertner (Ibeg).

O Ibeg produziu, ainda, durante o ápice da pandemia, caixas de acrílico para intubação e extubação de pacientes, para isolar o profissional. Além disso, desenvolveu uma plataforma para treinamento *on-line* de seus profissionais, com realidade virtual, o que possibilitou que o trabalho de produção de cateteres de titânio não fosse paralisado durante a pandemia.

O projeto de uma ferramenta de celular voltada para o usuário já estava em andamento no INCA quando a crise acelerou seu processo de implantação. O aplicativo Meu INCAApp facilitou a comunicação entre pacientes e equipe médica. Disponível para celulares com sistema Android desde outubro do ano passado, a iniciativa é um sucesso.

“Mesmo com a pandemia, é positivo este momento de aceleração de iniciativas tecnológicas que podem ajudar ainda mais na nossa missão de acolher e informar”

GELCIO MENDES, coordenador de Assistência do INCA

“A ideia surgiu após entrevistas com cerca de 50 usuários das nossas unidades. Percebemos que a maioria da clientela usava aparelhos Android. Então, desenvolvemos uma plataforma que tivesse aderência, com uma interface de fácil entendimento e usabilidade”, conta o coordenador de Assistência do Instituto, Gelcio Mendes, que destaca a pluralidade no desenvolvimento do projeto: Coordenação de Assistência, Serviço de Tecnologia da Informação e Serviço de Comunicação Social, além da parceria com o Governo Federal.

Com aproximadamente 1.500 usuários, o Meu INCAApp reúne diversas informações para pacientes e acompanhantes, como agenda de consultas e exames e a localização de cada unidade assistencial. Abrange, ainda, os direitos e responsabilidades dos pacientes em acompanhamento, além de orientações necessárias para a internação e o respeito aos

protocolos sanitários. “Outros serviços, como o canal TV INCA no YouTube, e até procedimentos para doação de sangue em segurança durante a pandemia estão no aplicativo”, diz Mendes.

Alinhado ao SUS, o aplicativo representa mais uma forma de acolhimento do cidadão na instituição. “Queremos que o nosso usuário tenha acesso a todas as informações referentes ao INCA e também ao universo de pesquisas e tratamentos do câncer”, observa Mendes, que destaca o pioneirismo do aplicativo. “Mesmo com a pandemia, é positivo este momento de aceleração de iniciativas tecnológicas que podem ajudar ainda mais na nossa missão de acolher e informar. Estão previstas novas funcionalidades, como a relação dos medicamentos prescritos e um formulário de linha direta com a Ouvidoria”, anuncia.

APRIMORAMENTO SEM GASTO EXTRA

Outra inovação do INCA comprova que nem sempre é preciso gastar dinheiro para aprimorar um serviço. O HC I, maior unidade da instituição, criou um sistema chama-filas com equipamentos doados e reciclados. O totem substituiu a entrega manual de senhas, promovendo maior transparência e conforto aos pacientes que aguardam a realização de exames laboratoriais. A estrutura foi montada com um computador que seria descartado, uma impressora doada e uma televisão. A ideia e o projeto são do analista em Ciência e Tecnologia do Serviço de Tecnologia da Informação Sandro Luís Freire de Castro Silva, e o desenvolvimento, dos analistas de TI terceirizados Luana Alves e Adriano Paixão.

“Usamos um computador tradicional com a estrutura de um monitor sensível ao toque e um sistema de chama-filas utilizado por instituições governamentais que ocupa pouco espaço dos nossos servidores. Uma das funções do nosso setor é o descarte adequado de equipamentos, mas, no caso desse computador, tivemos a ideia de reaproveitá-lo”, explicou Sandro.

A recepcionista orienta os pacientes a retirarem suas senhas na impressora ou faz a retirada, caso eles tenham dificuldade de locomoção ou no manuseio do equipamento. A chamada das senhas é visualizada no aparelho de TV, conforme já acontece na maioria dos bancos e clínicas particulares.



Está sendo estudada possibilidade de implantação dessa ferramenta também no Banco de Sangue e na Farmácia Ambulatorial da unidade.

MAIS CUIDADOS E CONEXÃO

Novidades também foram incorporadas no Hospital Haroldo Juaçaba (HHJ), em Fortaleza, pertencente ao Instituto do Câncer do Ceará (ICC). Para atender os pacientes oncológicos com Covid preservando a segurança dos profissionais de saúde, técnicos do ICC Labs (braço do instituto que se dedica a novas tecnologias) desenvolveram, em abril de 2020, um equipamento, chamado Conector Lambda, que consiste em um tubo com um encaixe para remédios em *spray*, que não são mais ministrados via máscara.

A máscara de pacientes que recebem remédio em *spray* possui a parte inferior removível, justamente para que seja ministrado o produto. Feito o procedimento dessa forma, o profissional de saúde já deixava uma abertura na máscara por onde poderia ocorrer saída de agentes biológicos no ambiente hospitalar, colocando a saúde do profissional em risco. Além disso, injetando o produto através da abertura da máscara, parte do medicamento era desperdiçado. Com a nova ferramenta, o remédio é colocado no conector, que se liga ao cabo por onde passa o oxigênio que o paciente recebe.

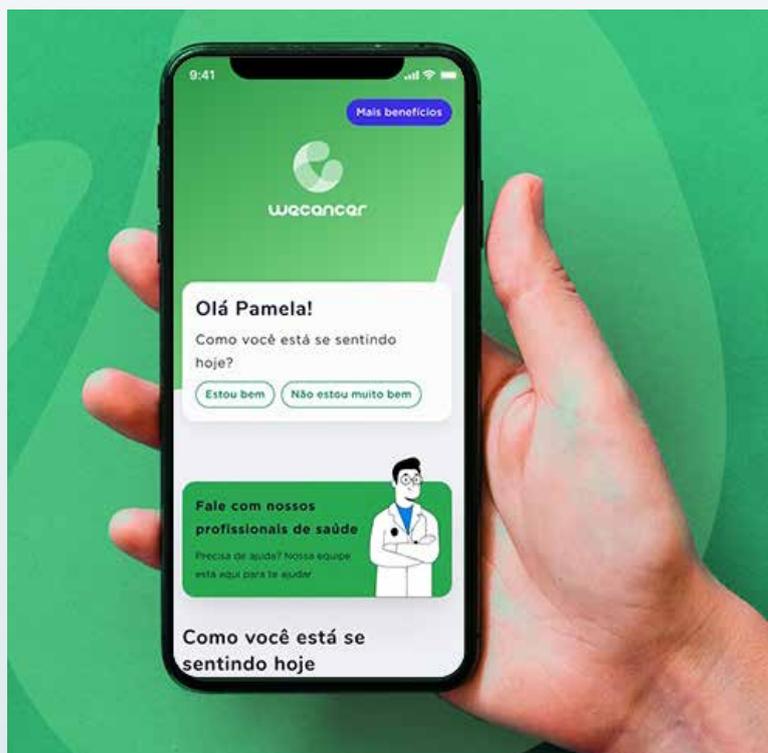
Outra tecnologia que foi utilizada no HHJ foi o WeCancer, plataforma de monitoramento remoto, em uso de junho a setembro de 2020. Por questões contratuais com o desenvolvedor, a ferramenta não está sendo utilizada atualmente, mas existe a possibilidade de voltar a funcionar, já que a experiência foi bem-sucedida, como atesta Luânia Farias, enfermeira responsável pelo Centro Oncológico do HHJ.

“O WeCancer trazia grandes benefícios aos pacientes, com acompanhamento a distância e personalizado. Havia alertas nos horários das medicações, agenda dos dias de tratamento e *chat* 24 horas nos quais eles podiam descrever problemas de saúde e receber orientações de uma enfermeira. Quando necessário, eram encaminhados para outros profissionais: psicólogo, nutricionista ou farmacêutico. A equipe acompanhava o histórico de cada paciente.”

Entusiasta das novas tecnologias, a psicóloga do CTI do Haroldo Juaçaba, Suzany Maciel, acredita

“O WeCancer trazia grandes benefícios aos pacientes, com acompanhamento a distância e personalizado. Havia alertas nos horários das medicações, agenda dos dias de tratamento e *chat* 24 horas nos quais eles podiam descrever problemas de saúde e receber orientações”

LUÂNIA FARIAS, enfermeira responsável pelo Centro Oncológico do Hospital Haroldo Juaçaba



que tudo o que foi criado por conta da pandemia será incorporado definitivamente, por causa das facilidades proporcionadas e do aspecto mais humanizado que a relação paciente/corpo clínico ganhou. A visita virtual veio se somar ao atendimento psicológico *on-line*, praticado no hospital desde 2018. “Muitas vezes, essas

visitas são fundamentais para a recuperação do paciente. Em outras, servem como despedida, às vezes até uma despedida inconsciente”, comenta.

MAIS TECNOLOGIA, MENOS DESLOCAMENTO

Outra unidade de saúde que também lançou mão do apoio tecnológico para lidar com o “novo normal” foi o A.C.Camargo Cancer Center, em São Paulo. No ano passado, em parceria com a *startup* de inteligência artificial Laura, passou a oferecer aos pacientes oncológicos serviço de triagem virtual que esclarece dúvidas sobre os sintomas relacionados à Covid-19 e indica se é necessário ir até a emergência.

Ao acessar o Pronto Atendimento Digital (www.accamargo.org.br), o paciente relata seus sintomas, e a ferramenta analisa as informações. Se o caso for crítico, a pessoa recebe um alerta automático para comparecer à unidade de saúde e, ao confirmar sua ida, aparece na plataforma a previsão de chegada da pessoa ao hospital. Se o paciente não comparecer num prazo de seis horas, a equipe entra em contato para dar suporte.

Entre maio de 2020 e julho de 2021, mais 400 pacientes utilizaram o atendimento digital. Resultado: 49% deles não precisaram ir ao pronto-socorro. Para a médica Raquel Bussolotti, diretora de Operações do A.C.Camargo, a pandemia desafiou todo o sistema de saúde a implantar adaptações para garantir a segurança do paciente.

“O Pronto Atendimento Digital foi muito importante para dar segurança na decisão sobre ir ou não ao hospital e nos preparar para o atendimento. Dessa forma, conseguimos orientar pacientes que poderiam seguir em casa em observação ou ter um atendimento imediato, principalmente no início da pandemia, quando a doença ainda era desconhecida e gerava muita ansiedade.”

A telemedicina também foi adotada pelo A.C.Camargo para diminuir deslocamentos desnecessários (e exposição ao vírus) de pacientes oncológicos. O contato é feito pela Central de Atendimento e o *link* de acesso é enviado para o paciente por *e-mail* e SMS. Pelo celular, computador ou *tablet*, o paciente faz a consulta, recebe o receituário com certificação digital e tem acesso aos exames e histórico das consultas anteriores. Desde maio de 2020, foram

“O Pronto Atendimento Digital foi muito importante para dar segurança na decisão sobre ir ou não ao hospital e nos preparar para o atendimento. Dessa forma, conseguimos orientar pacientes que poderiam seguir em casa em observação ou ter um atendimento imediato”

RAQUEL BUSSOLOTTI, médica diretora de Operações do A.C.Camargo Cancer Center

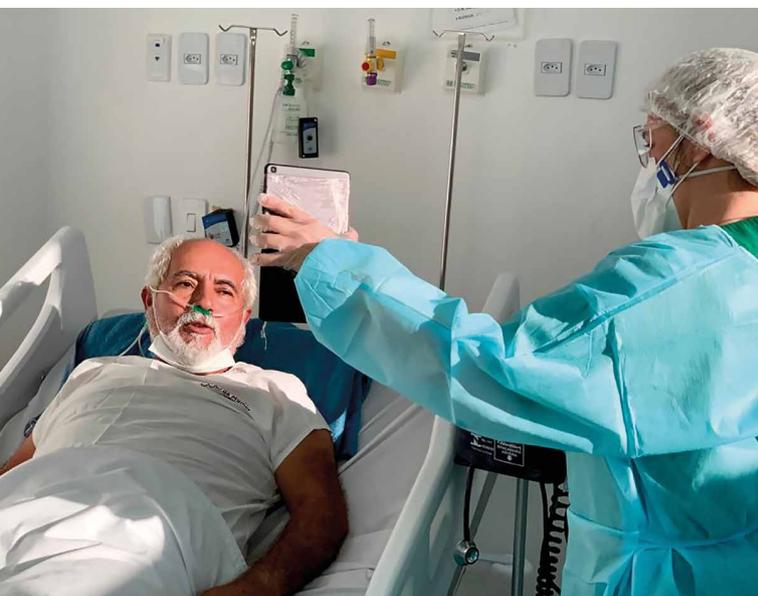
realizados 2.953 atendimentos via telemedicina, com média de 185 atendimentos por mês. Entre janeiro e julho deste ano, foram 1.543 atendimentos. A taxa média de atendimentos agendados efetivamente realizados é de 81,26%.

VISITA VIRTUAL

Na questão da assistência à saúde, um dos maiores desafios durante a pandemia tem sido vencer as restrições impostas ao convívio diante do elevado risco de contágio pelo coronavírus. O cuidado humanizado voltado ao paciente oncológico infectado pelo vírus e a preocupação com o apoio à família pautaram o projeto “Visita Virtual”, desenvolvido pela equipe de Psicologia do Hospital Regional Antônio Dias (HRAD), em Patos de Minas, que integra a Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (Fhemig).

Implantada em julho do ano passado, a iniciativa superou as expectativas de atendimento. Atualmente, duas psicólogas percorrem a unidade diariamente para promover o encontro virtual entre pacientes internados e suas famílias, passando por leitos de enfermarias e de UTI, totalizando cerca de 15 conversas por dia.

“O isolamento em função da Covid causa muito sofrimento à família. Percebemos que precisávamos



fazer algo que pudesse trazer benefícios emocionais, ajudando na melhora do quadro clínico dos nossos pacientes”, explica a psicóloga Kelly Fabiane de Freitas Miranda, que pesquisou iniciativas em outras unidades e chegou ao Hospital Eduardo de Menezes (HEM), de Belo Horizonte, que já havia adotado o projeto. “Percebi que era viável proporcionar uma visita virtual de dez minutos para cada paciente internado, com o objetivo de estimular a interação, a conversa, e ajudar no processo de cura. É um momento único e afetivo entre o paciente e os familiares”, completa.

A implantação seguiu algumas regras. “Os participantes assinam um termo se comprometendo a não divulgar a visita em redes sociais, porque o paciente tem que ser preservado”, enfatiza Kelly, que também

“O isolamento em função da Covid causa muito sofrimento à família. Percebemos que precisávamos fazer algo que pudesse trazer benefícios emocionais, ajudando na melhora do quadro clínico dos nossos pacientes”

KELLY FABIANE DE FREITAS MIRANDA,
psicóloga do Hospital Regional Antônio Dias

prioriza o caráter pessoal da conversa. “Durante a visita virtual, não falamos sobre o estado de saúde do doente, não mostramos equipamentos ou procedimentos médicos. O momento é pessoal, amoroso. É recompensador ver a alegria do familiar e do paciente durante esse contato. A família fica grata por poder acompanhar seu familiar diante do impedimento imposto pelo protocolo sanitário. É um grande estímulo para o paciente ver e ouvir pessoas da família”, acredita.

Em quase um ano de “Visita Virtual”, a psicóloga acompanhou muitas altas, além de momentos difíceis, como despedidas minutos antes de intubações. “Mesmo nas horas mais delicadas, o familiar agradece à equipe pela oportunidade de falar pela última vez com o parente. São momentos em que podemos constatar a importância do projeto, pela proximidade que ele proporciona diante de uma necessidade tão rígida de isolamento”, observa a psicóloga. “Temos um aparelho exclusivo para o projeto, mas a demanda é alta. Contamos com a ajuda de familiares e pacientes para continuarmos a rotina”.

Assim como os aparelhos anteriores, que foram substituídos por causa do desgaste da bateria após uso intenso, o *smartphone* utilizado atualmente para as visitas foi doado pela família de uma paciente, por gratidão à iniciativa.

Para Leonardo Nunes, a internação de 70 dias do pai, Gilberto – paciente oncológico que não resistiu às complicações do coronavírus –, foi amenizada pelo aplicativo. “A Covid é mais triste do que o câncer, já que impede a família de estar por perto. Foi muito gratificante poder vê-lo todos os dias antes da intubação. Sou filho único e queria estar por perto a todo momento”, lembra.

O gerente administrativo Diego Pereira Caixeta, de 31 anos, foi outro beneficiado com o projeto. Seu pai, Benedito, de 72 anos, também paciente oncológico, venceu uma longa internação, teve paradas cardíacas e foi intubado. “Com certeza, a iniciativa foi determinante para a sua recuperação. Ele via que a gente estava do outro lado, rezando e torcendo por ele. A parte motivacional é muito importante. Ele acordou com as funções neurológicas preservadas e hoje está em casa, fazendo fisioterapia e se recuperando”, comemora.

Diante dos excelentes resultados, a psicóloga Kelly deseja a continuidade do projeto mesmo após a crise sanitária: “O retorno é excelente. Completamos um ano de atividades e não pensamos em parar. Pelo contrário, queremos adaptá-lo cada vez mais à nossa realidade”. ■