

# 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](http://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](http://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 substitui 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.

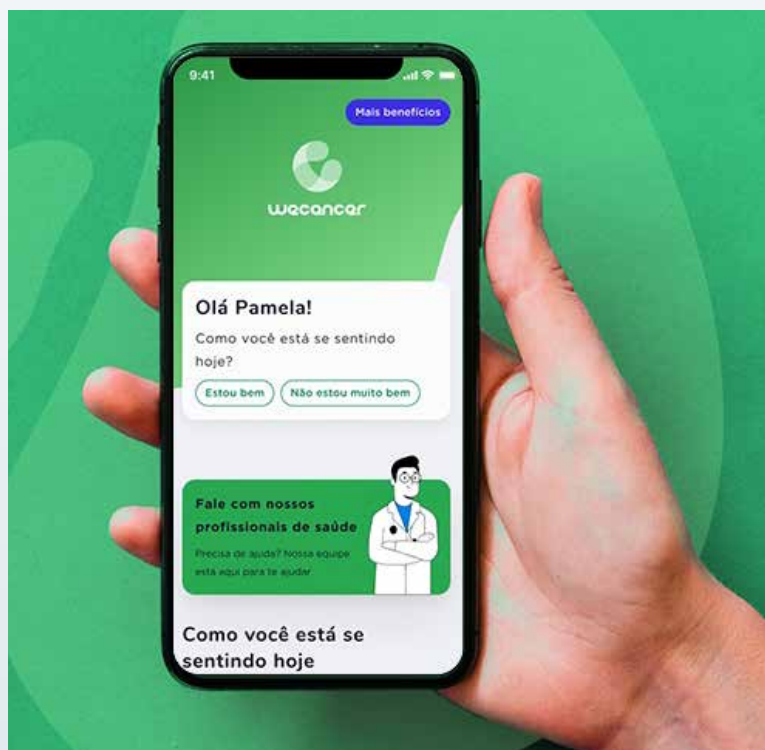
Outra tecnologia que foi utilizada no HHJ foi o WeCancer, plataforma de monitoramento remoto, em uso de junho a setembro de 2020. Por questões contratuais com o desenvolvedor, a ferramenta não está sendo utilizada atualmente, mas existe a possibilidade de voltar a funcionar, já que a experiência foi 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](http://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”. ■