

# As TIC e a Saúde no Portugal de 2012

11 de dezembro de 2012  
Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa

Patrocinador Ouro

Patrocinador Prata

Patrocinador Bronze

Apoios

Patrocinadores Globais



# Centro de Serviços de Saúde do País Basco

## OSAKIDETZA: Quem é?

- Osakidetza é a rede pública de prestação de cuidados de saúde do País Basco.



- Osakidetza serve 2,1 milhões habitantes - população com 3ª maior esperança de vida à nascença do mundo.
- Osakidetza gere um orçamento de ~3.500 milhões de Euros.

# Centro de Serviços de Saúde do País Basco

## O Ponto de Partida (em 2009)

### Financiamento

- Queda do PIB e das receitas fiscais com impacto no financiamento da Saúde.
- Aumento constante da despesa pública de saúde.
- País Basco: região de Espanha com o valor da despesa pública com saúde mais elevado

### Eficiência

- 70% das interações entre os cidadãos e os serviços de saúde basco não necessitavam de interação *face to face*.
- Grande parte das interações poderiam ter lugar através do uso de canais alternativos mais eficientes.
- % muito elevada de tarefas administrativas desempenhadas por profissionais de saúde.
- Fraca adesão a planos de cuidados de saúde.

### Demografia e Epidemiologia

- Envelhecimento da população e prevalência de doenças crónicas.
- 80% das interações entre cidadãos e os serviços de saúde eram respeitantes a doenças crónicas.
- Os doentes crónicos representavam cerca de 77% da despesa pública.

# Centro de Serviços de Saúde do País Basco

## A Estratégia e os Objectivos

A **Osatek** definiu como iniciativa estratégica para a reforma da prestação de serviços de saúde o desenvolvimento de um Centro de Serviços de Saúde Multicanal (O-sarean)

Disponibilizar **Novos Serviços Remotos** através de um Centro multicanal baseado na utilização intensiva e integração de TIC.

Aumentar a eficiência e qualidade do sistema através da utilização de novos mecanismos de **Gestão da Procura e das Necessidades**.

Aumentar a **Integração, Proactividade e Co-responsabilização entre os vários Intervenientes**.

1 Melhorar os Resultados em Saúde e a Qualidade de Vida da População e dos Doentes

2 Aumentar a Eficiência do Sistema Público de Saúde Basco

3 Aumentar a Qualidade dos Cuidados Prestados e Motivar os Profissionais de Saúde

4 Transformar os Cidadãos em Agentes Activos do Sistema Público de Saúde Basco

5 Aumentar a Equidade no Sistema Público de Saúde Basco

# Centro de Serviços de Saúde do País Basco

## A Concretização: O-sarean



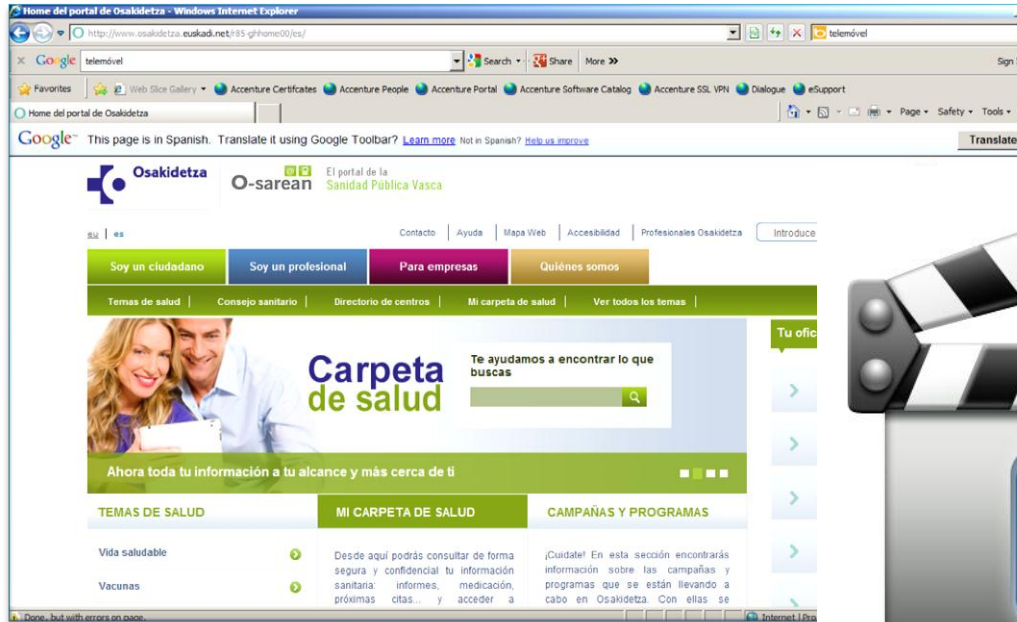
### Centro de Serviços de Saúde Multicanal

Serviços	Serviços Administrativos	Informações Gerais	Educação e Formação	Auto-cuidados	Consulta Virtual	Gestão Doentes Crónicos	Integração com Serviços Saúde
		Marcações Relatórios Médicos Gestão de Dados Pessoais Questões e Reclamações Segunda Opinião Médica Outros	Informações sobre o Sistema de Saúde Rede de Prestação de Cuidados de Saúde Outros	Conteúdos Educativos <i>Chats</i> e Ferramentas Colaborativas Promoção de Hábitos de Saúde Informação sobre Programas de Saúde Pública Outros	Interações Clínicas não Urgentes Informação aos Pacientes e Cidadãos Ficheiro Clínico Pessoal Outros	Consulta Médica Consulta Farmacêutica Consulta Psicológica Outros	Programa Específico de Gestão de Doentes Crónicos Telemonitorização e <i>Follow-up</i> Remoto



# Centro de Serviços de Saúde do País Basco

*Look & Feel*



# Centro de Serviços de Saúde do País Basco

## Os Resultados

“O ROI do projecto O-Sarean é quase imediato. Está operacional há cerca de 2 anos e já conseguimos um amplo retorno do investimento. Os resultados são notórios em diferentes áreas, como redução das urgências, diminuição das readmissões e uma melhoria significativa da qualidade de vida dos pacientes.”

Julian Pérez Gil, Director Geral da Osakidetza

- Mais de **100.000** chamadas de aconselhamento médico em menos de 1 ano (web/telefone).
- **9.000** acessos ao processo clínico electrónico e **5.000** downloads de apps Android e Iphone nos primeiros 2 meses.
- De Jan. de 2011 a Jun. de 2012 mais de **2 milhões** de consultas foram virtuais: **1,8** milhões de consultas de cuidados primários e **0,2** milhões de consultas de especialidade.
- **19%** do total das interacções entre pacientes e profissionais de saúde no âmbito dos cuidados primários são efectuadas por telefone.

Resultados Preliminares: Programa de Gestão de Doentes com Insuficiência Cardíaca



	Doentes (nº)	Idades (anos)	Mortes (nº doentes)	Admissões Hospitalares (nº doentes)	Sem Admissões (nº doentes)	Demora Média (nº dias)
Grupo Alvo	66	78 +/-12	1	22	13	7,5
Grupo Controlo	47	78 +/-12	2	25	12	11,8



Obrigada.

Ana Rita Pereira  
Senior Manager  
Accenture

[ana.rita.pereira@accenture.com](mailto:ana.rita.pereira@accenture.com)



EUSKO JAURLARITZA

OSASUN ETA KONTSUMO  
SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE SANIDAD  
Y CONSUMO



# Centro de Serviços de Saúde do País Basco

## Gestão de Doentes Crónicos



O modelo de segmentação utilizado foi o **Modelo Kaiser Permanente**



### Crónicos Complexos

- +3 co-morbilidades
- +2 re-admissões and +2 urgências no último ano
- Necessidades de suporte social elevadas



### Gestão de Casos

- Gestor de cuidados dedicado – Coordenação contínua
- Plano de acção individual e integrado – reduzindo interações *face to face* e utilizando novas tecnologias O-sarean
- Monitorização remota



### Crónicos de Risco

- 1 a 3 co-morbilidades, 1 redominante
- 1 re-admissão and 1 urgência no último ano
- Necessidades de suporte social reduzidas



### Gestão de Doenças

- Programas específicos de gestão de doenças prevalentes: Diabetes, COPD, Asma, Hipertensão, Depressão...
- Gestor de programa



### Crónicos Standard

- 1 doença crónica
- Sem história relevante de admissões ou urgências
- Sem necessidades de suporte social



### Educação do Paciente

- Educação e formação
- Auto-cuidados
- Redes sociais de doentes

accenture