

O avanço digital na assistência à saúde



Neste artigo

p4 O dilema da assistência digital à saúde nos mercados emergentes

p9 Os modelos de negócios tradicionais de saúde digital têm um papel a desempenhar nos mercados emergentes

p14 O avanço dos mercados emergentes

Apresentação



Fernando Alves
Sócio-presidente
PwC Brasil



Eliane Kihara
Sócia e líder
do setor de saúde
PwC Brasil

Vivemos em um ambiente no qual as mudanças se sucedem com uma velocidade cada vez maior, impulsionadas principalmente pelas novas tecnologias. Além de novos recursos e novas formas de interação, os avanços tecnológicos, sobretudo digitais, aumentaram as demandas e expectativas do consumidor e de outros *stakeholders*.

O setor de saúde não ficou imune a essas transformações. E hoje tem à frente um imenso desafio: utilizar a tecnologia digital para reinventar os modelos de assistência à saúde e desenvolver soluções inovadoras na prestação de serviços, usando dispositivos móveis e o armazenamento na nuvem, entre outros recursos.

O uso de tecnologias digitais permite a criação de experiências únicas para os pacientes, o aumento do número de provedores e adoção de práticas mais eficientes com custos menores, melhorando não apenas a qualidade dos serviços, mas também o acesso a eles. Esse é um aspecto particularmente sensível nos mercados emergentes, que, como sabemos, têm grandes lacunas de infraestrutura.

Com as inovações e melhorias proporcionadas pelo uso da tecnologia digital, avançaremos para um modelo universal de assistência à saúde centrado no paciente, acessível e de qualidade, que beneficiará todos nós. Esperamos que esta publicação ajude nessa reflexão.

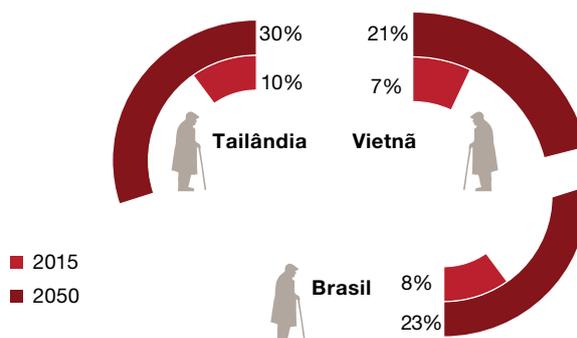


Características da assistência à saúde nos mercados emergentes

A demanda por assistência à saúde nos mercados emergentes está aumentando, impulsionada por vários fatores, como a população crescente e o envelhecimento. Com a expansão da classe média e o aumento da renda, as pessoas estão gastando mais com assistência à saúde. Doenças não transmissíveis como a diabetes não são mais “problemas dos países ricos” e sua prevalência está aumentando nos mercados emergentes. Nesses países, a maior parte da infraestrutura de saúde se concentra em áreas urbanas, enquanto mais de 50% da população vivem em áreas rurais.

Envelhecimento populacional

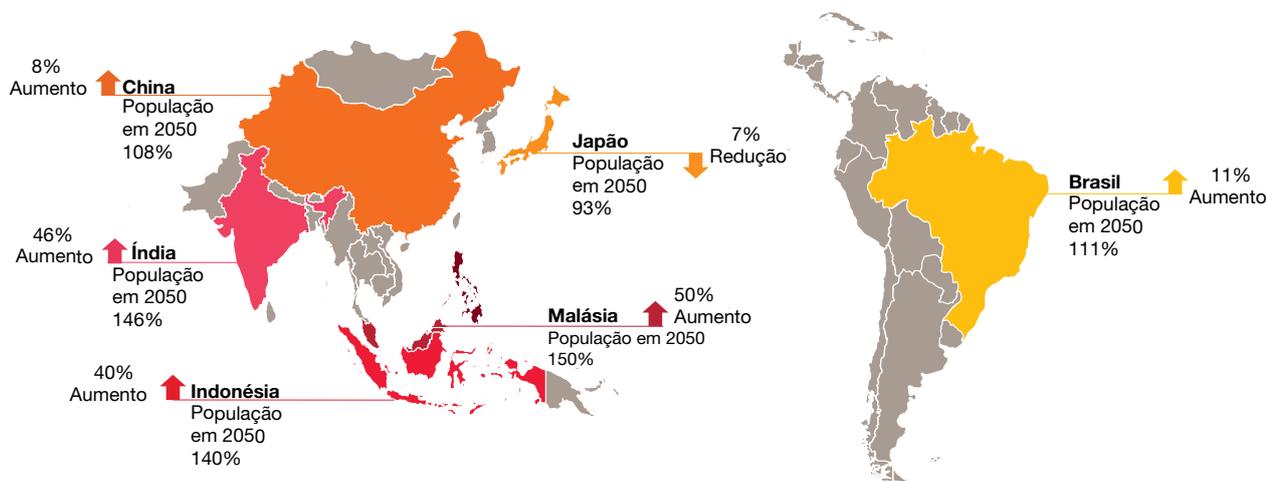
- Os mercados emergentes abrigarão **80%** da população mundial de idosos até 2050.¹
- Alguns mercados emergentes devem esperar um aumento significativo na parcela de sua população com mais de 65 anos entre 2015-2050.²



População crescente

Vários mercados emergentes na região Ásia-Pacífico ainda estão abaixo do seu auge populacional.³

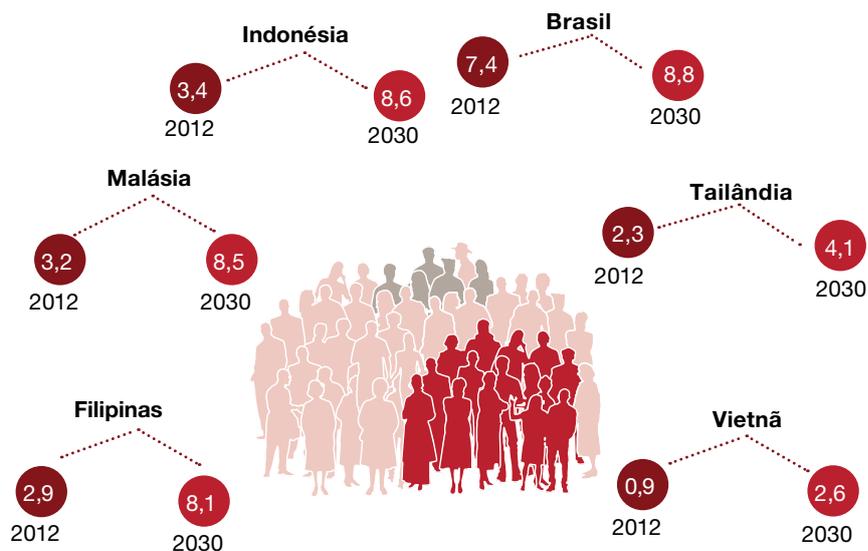
Crescimento projetado da população



Aumento da prevalência de doenças não transmissíveis (DNT)

- 68% do total de mortes no mundo são causadas por DNTs; os mercados emergentes respondem por 75% dessas mortes.⁴
- No Brasil, são 16 milhões de brasileiros adultos com diabetes (8,1% da população).⁵
- Quase 200 milhões dos 370 milhões de pessoas no mundo diagnosticadas com diabetes vivem na Ásia.⁶
- No Brasil, são 16 milhões de brasileiros adultos com diabetes (8,1% da população).⁷

Prevalência de diabetes como % da população⁶



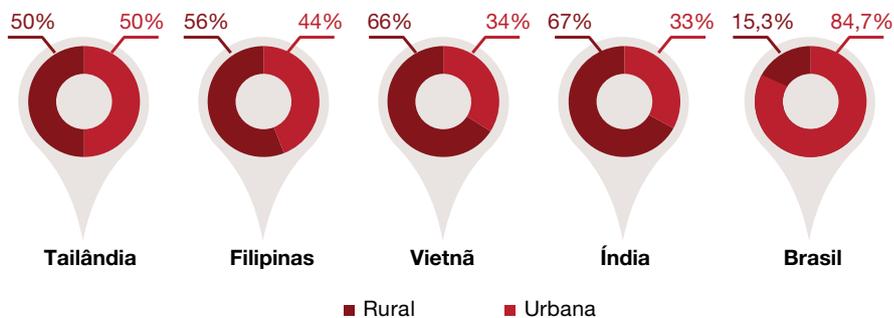
Classe média crescente



da classe média global estarão na região Ásia-Pacífico até 2030⁸

73 milhões de pessoas passarão a ser da classe média no Brasil até 2030

Porcentagem da população em áreas rurais (2015)⁹



O dilema da assistência digital à saúde nos mercados emergentes

“Há claramente uma crise e uma oportunidade na solução do peso crescente dos custos de saúde e do impacto correspondente na produtividade econômica causado por problemas de saúde (o impacto das doenças não transmissíveis, como as cardiovasculares, o câncer e o diabetes, é estimado em 4-6% do PIB de toda a região Ásia-Pacífico). As soluções exigirão uma grande capacidade de análise e prevenção, liderança e parcerias público-privadas com vários stakeholders.”

Sarah Butler

PwC Austrália – National Healthcare Leader

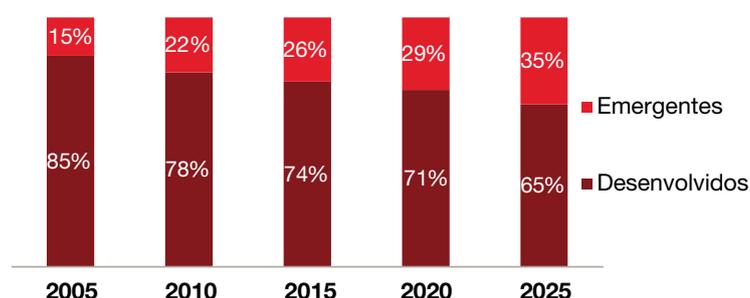
O gap da assistência à saúde

As despesas com assistência à saúde estão aumentando exponencialmente nos mercados emergentes (ver Figura 1). A alta da renda e a expansão da classe média nos mercados emergentes estão levando as pessoas a gastar mais com assistência à saúde e a exigir serviços melhores. Com a mudança de estilos de vida e uma expectativa de vida maior, há uma enorme transição epidemiológica de doenças transmissíveis para doenças crônicas, como diabetes, enfermidades cardiovasculares e câncer.

Embora também enfrentem desafios em relação aos preços dos serviços de saúde, as economias desenvolvidas têm uma infraestrutura essencial em grande parte implantada, e o crescimento populacional permanece relativamente estável. Melhorar a qualidade e o acesso à saúde torna-se uma prioridade nos mercados emergentes, que sofrem, no entanto, uma forte pressão sobre seus sistemas de saúde. A digitização dos serviços de saúde, se realizada em um modelo diferente, pode ajudar a melhorar a qualidade da assistência, e o acesso a ela, reduzindo custos.

Figura 1: Os gastos com saúde estão aumentando exponencialmente nos mercados emergentes

Gastos com saúde em mercados emergentes x desenvolvidos (%)



9%

CAGR entre 2015 e 2020
nos mercados emergentes

Fonte: Business Monitor International (BMI)

Considerando o lado da demanda, os pacientes/consumidores de mercados emergentes estão ficando mais exigentes em relação à própria saúde, enquanto a experiência do consumidor se transforma em um fator importante de motivação para os provedores de serviços. O risco para quem não se adaptar a essa transformação do consumidor será vê-lo buscar alternativas para atender às suas necessidades. Por exemplo, nos últimos anos, houve no Brasil a proliferação das clínicas de baixo custo. Dois exemplos são Dr. Consulta e Acesso Saúde, que realizam exames e oferecem consultas em diversas especialidades. Os consumidores que não querem ou não podem esperar pelo atendimento no SUS e não conseguem arcar com um plano de saúde estão utilizando essas clínicas como opção.

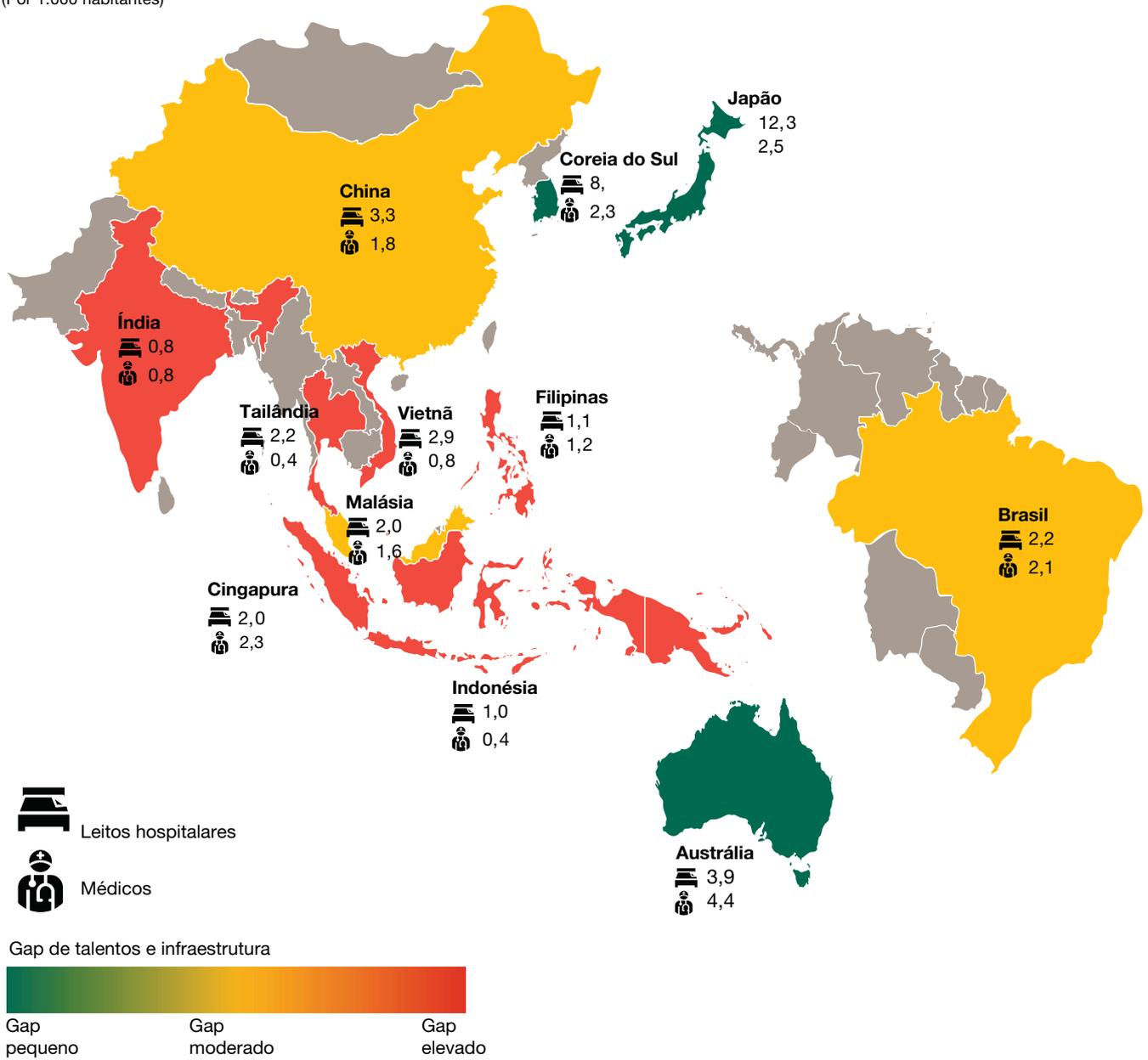
No lado da oferta, o sistema de saúde nos mercados emergentes é marcado por uma infraestrutura subdesenvolvida e enfrenta a carência aguda de recursos (ver Figura 2). Os governos estão buscando melhorar o acesso à saúde e reduzir seu custo. Eles estão implementando a cobertura universal de saúde e aumentando o orçamento nacional destinado a essa finalidade para atualizar as instalações existentes e ampliá-las. No entanto, considerando a lacuna atual e o que é necessário para eliminá-la, o modelo tradicional de crescimento não é sustentável.

No Brasil, a cobertura universal de saúde é garantida pela legislação. O cumprimento dessa garantia, porém, nunca foi atingido. A crise econômica aumentou as dificuldades. Entre 2015 e 2016, cerca de 1,5 milhão de pessoas saíram da Saúde Suplementar e passaram a buscar atendimento na rede do SUS. Com o objetivo de diminuir a lacuna de acesso do país, o Ministério da Saúde desenvolveu a plataforma Mapa da Saúde, que permite identificar como está a distribuição de recursos humanos e de ações e serviços de saúde ofertados pelo SUS e pela iniciativa privada. O mapa poderá ser utilizado para identificar as necessidades da população de cada município, região ou estado, orientando o planejamento e contribuindo para o estabelecimento de metas.



Figura 2: Os mercados emergentes são marcados por uma infraestrutura subdesenvolvida e enfrentam a carência aguda de recursos

(Por 1.000 habitantes)



Fonte: Business Monitor International, 2015; OECD Data, 2014, DataSUS, 2015; Conselho Federal de Medicina, 2015.



Em 2035, a escassez global de profissionais de saúde atingirá **13 milhões** de pessoas (são **7 milhões** hoje)¹⁰



Mais de **1/3** dos países que sofrem com essa escassez faz parte dos mercados emergentes¹¹



Um fraco sistema de ensino superior e educação continuada na medicina limita a qualidade do conhecimento distribuído nos mercados emergentes

Adoção digital nos mercados emergentes

“Ao longo da próxima década, os países em desenvolvimento precisarão gastar bilhões com serviços e infraestrutura de saúde. Avanços em tecnologia devem ser considerados com esses investimentos. Nos casos em que as necessidades urgentes prevalecem em mercados emergentes com acesso limitado a serviços de saúde, as lições obtidas com implementações caras de registros eletrônicos de saúde (RESs) nos mercados em desenvolvimento devem ser consideradas para determinar uma jornada mais econômica no futuro. Da mesma forma que as soluções sem fio permitiram que os países em desenvolvimento deixassem de investir em infraestrutura de linhas fixas para ter acesso de banda larga, os mercados emergentes precisam considerar soluções inovadoras de RES que permitam saltar diretamente para uma assistência de saúde avançada e mais barata. ”

Vaughn Kauffman

PwC – Líder global de Novos Entrantes em Serviços de Saúde

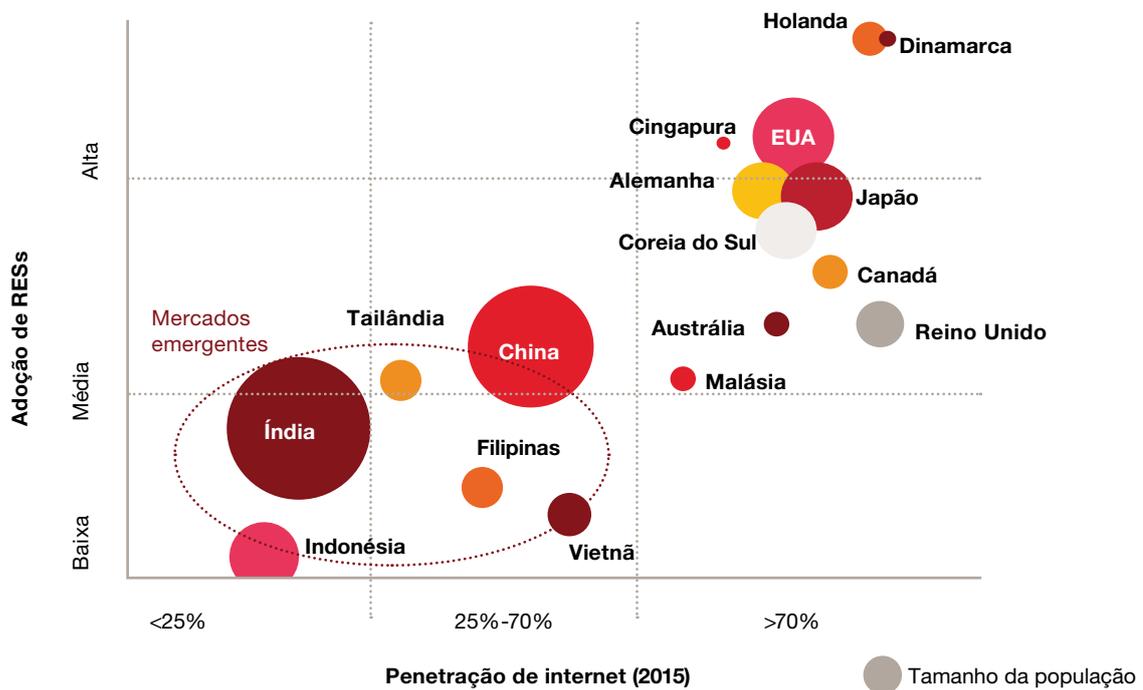
A adoção de registros eletrônicos de saúde RESs tradicionais ainda é baixa nos mercados emergentes (ver Figura 3). Grande parte desses mercados usa soluções baseadas em papel e equipamentos de TI ultrapassados.

As soluções tradicionais de RES foram implementadas em sua maioria em mercados desenvolvidos e representam uma transformação monumental, que pode ser medida em décadas, não em meses nem anos. A compra e a instalação de RESs têm um custo antecipado significativo, além de custos de treinamento e manutenção. Segundo o Congressional Budget Office (CBO) dos Estados Unidos, em média, os custos de implementação de RESs nos hospitais são de aproximadamente US\$ 14.500 por leito, com custos operacionais anuais de US\$ 2.700 por leito.¹² Por exemplo, a provedora norte-americana de serviços de saúde Lifespan anunciou planos para implementar o RES da Epic em março de 2013, e o sistema de saúde entrou em funcionamento em abril de 2015. Estima-se que o custo de implementação tenha chegado a US\$ 100 milhões.¹³ Os provedores de saúde nos mercados emergentes provavelmente não estão em condições de arcar com esses custos operacionais proibitivos dos principais provedores de RES.

No entanto, a adoção de soluções digitais de saúde, inclusive RESs, nos mercados emergentes pode mudar radicalmente nos próximos anos. Com a crescente penetração da internet e dos smartphones e a migração da infraestrutura de tecnologia para a nuvem, existe uma oportunidade de desenvolver soluções inovadoras e econômicas para prestar serviços de saúde. Esses novos modelos digitais de assistência à saúde envolvem prototipagem, design e implementação rápida, o que significa uma grande oportunidade para os mercados emergentes ultrapassarem os desenvolvidos.

Além disso, será mais fácil implementar soluções inovadoras nos mercados emergentes por causa do menor volume de custos irre recuperáveis, considerando os equipamentos e a infraestrutura existentes, custos fixos menores para construir excesso de capacidade, menos direitos adquiridos e uma opinião pública menos dividida do que nos mercados maduros.

Figura 3: A adoção digital ainda é baixa nos mercados emergentes



Fonte: Statista, HIMMS Analytics Electronic Medical Record Adoption Model, Análise da PwC

*Obs.: A adoção de RESs inclui o uso de registros médicos, registros de saúde e outras soluções digitais por hospitais e médicos para fornecer serviços de assistência à saúde.

Adoção digital no Brasil

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), do IBGE, mostrou que, em 2014, 54,9% dos domicílios brasileiros possuíam acesso à internet. Já nos estabelecimentos de saúde, o índice de acesso à internet era, em 2015, de 85%, segundo a pesquisa TIC Saúde, do Instituto CETIC. O número chega a quase 100% nos estabelecimentos privados; já nos estabelecimentos públicos, 26% não têm acesso à internet.

Os números mostram que, de modo geral, os estabelecimentos brasileiros, tanto públicos como privados, possuem a estrutura necessária para o armazenamento de dados de pacientes em um sistema na nuvem. Mas a proporção de estabelecimentos que registram informações clínicas e cadastrais em prontuários eletrônicos, 53%, pode ser considerada baixa. Boa parte dos estabelecimentos registra apenas dados cadastrais dos pacientes. Cerca de 50% registram anotações clínicas, resultados de exames, diagnóstico e condições gerais do paciente. Informações sobre serviços prestados, como medicamentos utilizados, admissão/transferência, alta e vacinas, são registrados por menos de 40% dos estabelecimentos.

A tecnologia é menos utilizada ainda para embasar decisões de atendimento. Diretrizes clínicas ou práticas recomendadas e protocolos são o tipo de informação mais registrada (27% dos estabelecimentos). Informações que poderiam evitar eventos adversos e melhorar a qualidade assistencial, como alertas de alergias a medicamentos ou esparadrapos, contra-indicações, interações medicamentosas e interferência de medicamentos nos resultados de exames, são registradas por menos de 20% das clínicas e hospitais.

É necessário criar nas empresas de saúde a cultura de registrar informações que permitam melhorar o atendimento ao paciente. Os estabelecimentos de saúde poderiam identificar melhores alternativas de tratamento para cada caso em particular e seria possível elaborar projetos de Saúde Populacional. O registro de dados online também pode resultar em redução de despesas, um ponto fundamental numa indústria com custos cada vez maiores.

Os modelos de negócios tradicionais de saúde digital têm um papel a desempenhar nos mercados emergentes

“Os mercados emergentes redefinirão o modelo de fornecimento de RMEs e RESs nos próximos anos. A falta de infraestrutura legada pode liberar os sistemas de saúde (públicos e privados) dos pesados custos de capital financeiro que levaram a iniciativas patrocinadas por governos, como o Meaningful Use, nos Estados Unidos. A tecnologia baseada na nuvem, a viabilização da mobilidade e as tarifas para modelos de serviço levarão a uma implantação mais rápida e ao aumento dos benefícios para os pacientes. Talvez, os mercados emergentes tornem-se os líderes, com os seguidores mudando rapidamente a sua tecnologia física instalada.”

John Forsythe

PwC Austrália, Sudeste da Ásia e Nova Zelândia
Líder de Saúde Digital

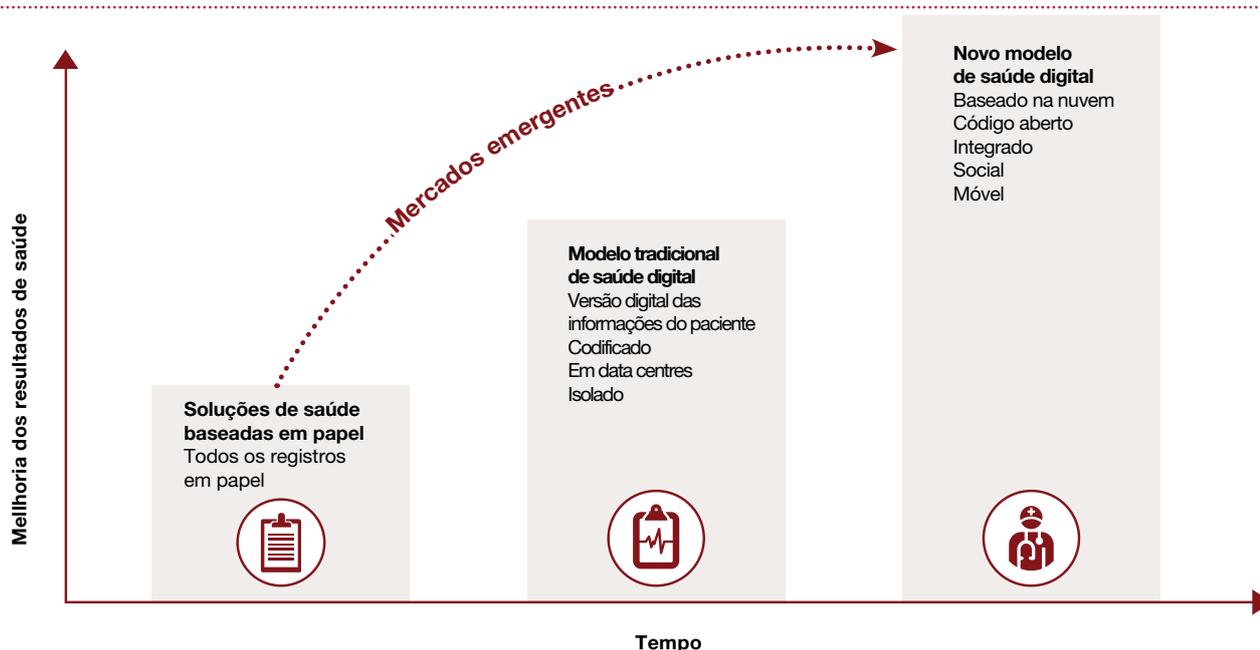
Modelos tradicionais de saúde digital

A maioria dos países desenvolvidos abandonou as soluções de saúde baseadas em papel e adotou ou está em processo de adoção de modelos “tradicionais” de saúde digital (ver Figura 4). Esses modelos requerem a compra ou o arrendamento de hardware e software, bem como espaço dedicado para abrigar servidores/*data centres*. São sistemas codificados, isolados, totalmente customizados e exigem profissionais de TI e programadores altamente qualificados para desenvolver e gerenciar as soluções. Os mercados desenvolvidos estão migrando agora para um novo modelo de saúde digital com a adoção crescente de tecnologia móvel e baseada na nuvem no sistema de assistência à saúde. Porém, os desafios de integração com os modelos tradicionais existentes tornarão esse progresso mais lento.

No Brasil, o governo federal tem planos de usar a tecnologia para melhorar o gerenciamento do SUS. Em 2016, foram assinadas duas resoluções. Uma implementa o Conjunto Mínimo de Dados (CMD), que unificará os sistemas já existentes; e a outra instituiu o Comitê Gestor da Estratégia E-Saúde, que tem como objetivo determinar ações de saúde eletrônicas.

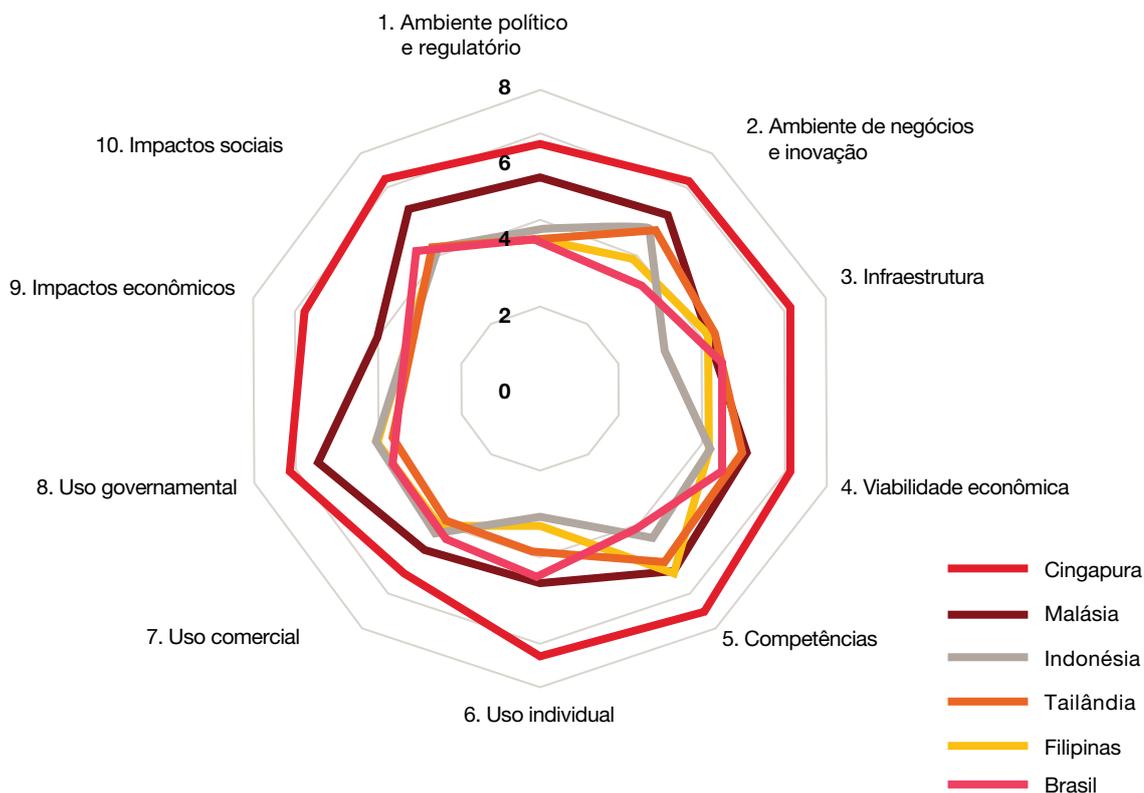
Atualmente, os gestores precisam registrar a mesma informação em sistemas diferentes. Trata-se de um processo ineficiente, que demanda tempo e dinheiro. A unificação dos dados vai aumentar a produtividade e a eficiência. A implementação será gradual nos nove sistemas adotados pelo SUS, que abrangem desde autorizações para realização de exames simples, como hemograma, até autorizações para procedimentos mais complexos, como quimioterapia e transplante de órgãos.

Figura 4: As economias emergentes vão ultrapassar os mercados desenvolvidos e adotar o novo modelo de saúde digital



As economias emergentes provavelmente não adotarão os modelos tradicionais de saúde digital. Existe uma lacuna importante em relação à maioria dos parâmetros necessários para uma adoção bem-sucedida do modelo tradicional de saúde digital, inclusive de viabilidade econômica. A Figura 5 compara economias emergentes do Sudeste da Ásia com Cingapura em relação aos 10 parâmetros necessários para utilizar as tecnologias de informação e comunicação (TIC) com impacto social e econômico. Um mercado emergente como o Brasil fica atrás de Cingapura em termos de ambiente político e de negócios, infraestrutura, viabilidade econômica, competências e preparo necessário dos *stakeholders* para adotar o modelo tradicional de saúde digital.

Figura 5: Gaps fundamentais em todos os aspectos das tecnologias de comunicação e informação



Fonte: Fórum Econômico Mundial. “Índice de Prontidão de Rede” (2015).

Novos modelos de saúde digital

Nos mercados emergentes, o novo modelo de saúde digital desempenhará um papel fundamental na superação de muitos dos desafios que impedem a oferta de assistência médica. Ele ajudará a melhorar o acesso à saúde, a viabilidade econômica, a qualidade e a segurança. Os mercados emergentes ultrapassarão os mercados desenvolvidos na adoção do novo modelo de saúde digital (ver Figura 4).

Os emergentes estão digitizando cada vez mais as informações sobre saúde. Soluções acessíveis de RES estão chegando ao mercado, como RESs na nuvem ou *open-source*, que podem ajudar a digitização dos emergentes com custo e prazo muito menores.

Em 2008, a Intersystems implementou no Distrito Federal um dos maiores projetos do mundo de saúde conectada. A previsão era criar um sistema de prontuário eletrônico e integrar os dados de gestão de 17 hospitais, 44 centros de atendimento, 22 laboratórios, 4 UPAs (Unidade de Pronto Atendimento), 60 postos de coleta e 63 farmácias.

Todos os exames e prontuários eletrônicos são inseridos em um portal. Hoje, há histórico médico (dados sobre consultas, diagnósticos e exames) de cerca de 6 milhões de pessoas. O sistema também permite um melhor controle de estoque de medicamentos, uso dos leitos hospitalares, escala das equipes de profissionais, entre outros exemplos. O resultado final é: mais agilidade no atendimento, maior confiabilidade das informações e acesso aos exames em apenas um local.

O registro médico do paciente no prontuário eletrônico permite que qualquer profissional tenha acesso ao histórico do paciente e possa realizar um tratamento mais adequado, considerando a complexidade de cada caso específico. Ou seja, além da economia financeira, há ganhos na qualidade assistencial.

Digitizar as informações de saúde constitui a base do modelo de saúde digital nos mercados emergentes. Para melhores resultados, outras inovações de saúde, como a telemedicina, aplicativos móveis (mHealth) e prescrições eletrônicas serão criadas em torno das informações de saúde digitizadas.

Como fazer a transição para o novo modelo de saúde digital

O novo modelo de saúde digital é focado em quatro elementos principais – disrupção, engajamento, integração e confiança (ver Figura 6).

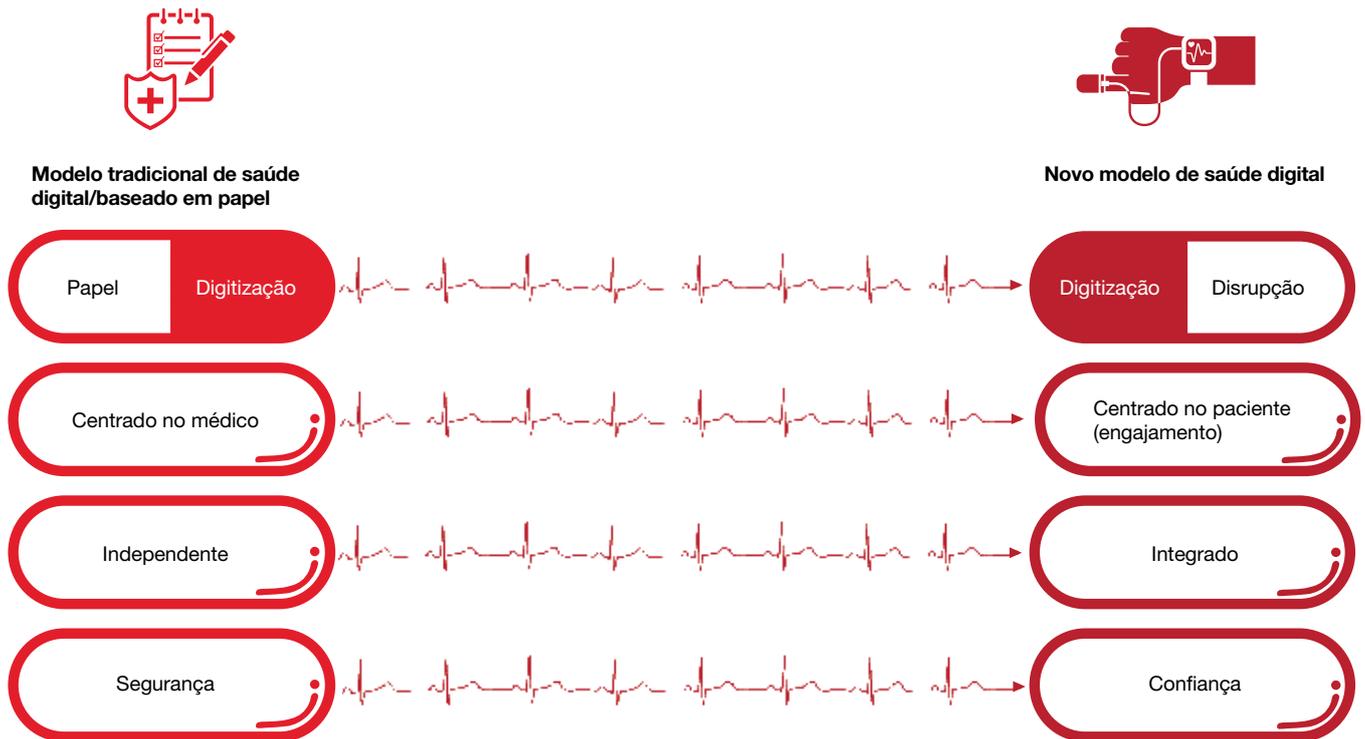
Disrupção – Transformar negócios adotando modelos inovadores que não existem no mercado atualmente.

Integração – Prover acesso integrado a informações de saúde por meio de todos os sistemas e dispositivos.

Confiança – Assegurar informações seguras na era digital para inspirar a confiança dos consumidores nos provedores.

Engajamento – Permitir interações digitais entre clientes e consumidores de uma forma mais envolvente e centrada no paciente.

Figura 6: O novo modelo de saúde digital



Da digitização à disrupção



Novos entrantes estão revolucionando o modelo tradicional de saúde, oferecendo serviços digitais de formas novas e únicas. Eles exploram a curva de custo-qualidade para prestar serviços de saúde em um cenário alternativo. Os novos modelos de assistência lançados por esses grupos preencherão parcialmente o gap da assistência à saúde.

Os novos entrantes estão colaborando cada vez mais com os provedores de serviços de saúde e combinando o uso de aplicativos mHealth e RES. Haverá um fluxo crescente de soluções *wearable* (para vestir) em mercados emergentes que atenderão ao desejo dos consumidores e dos serviços de saúde de monitoramento e rastreamento integrados ao cotidiano.

Com menos custos irrecuperáveis e obstáculos regulatórios, os mercados emergentes conseguirão migrar rapidamente para essas soluções disruptivas.

A startup brasileira Vitta oferece soluções digitais para estabelecimentos de saúde. Inicialmente, eles tinham como objetivo facilitar o agendamento de consultas. Hoje, auxiliam no gerenciamento de empresas do setor e permitem a elaboração de prontuários eletrônicos e controle financeiro. Uma solução é o “Vitta Pagamentos”, uma forma de pagamento exclusiva para empresas de saúde que permite o envio de pagamentos para diversas contas bancárias utilizando apenas uma máquina de débito/crédito. Ao dividir o pagamento entre o estabelecimento de saúde e o médico, elimina-se o custo equivalente à 18% do faturamento bruto devido à bitributação. Com o sistema, a companhia estima realizar transações que, somadas, devem chegar a R\$ 1,4 bilhão em 2017.

O foco muda do médico para o paciente (engajamento)



Os consumidores estão exigindo melhor qualidade e atendimento por meio de tecnologias de nuvem, *mobile analytics* e redes sociais. Com a democratização dos dados e o uso crescente das mídias sociais e dos dispositivos móveis, os doentes desempenharão um papel mais ativo na tomada de decisões médicas. O novo modelo digital se concentrará na experiência do cliente e em compreender os pacientes no seu dia a dia. A solução usará tecnologias de gestão de relacionamentos com o consumidor para fornecer cuidados centrados no paciente.

A solução digital também funcionará como um *hub*, compartilhando informações para uma ampla comunidade a fim de fornecer apoio, *coaching*, recomendações e outras formas de assistência. Ela permitirá o envolvimento do paciente e o fornecimento de feedback instantâneo e ubíquo para possibilitar novos comportamentos e/ou sustentar o desempenho desejado.¹⁴

De independente a integrado



Os consumidores esperam cada vez mais a gestão transparente de suas informações em todos os provedores de assistência médica. Atualmente, os modelos tradicionais de saúde contam com sistemas diferentes, múltiplas fontes confiáveis e soluções isoladas não compatíveis com o provedor. O novo modelo digital de saúde fará a transição para uma funcionalidade própria a fim de assegurar a troca de informações de forma integrada entre sistema(s) de registro.

Produtos líderes devem integrar os dados coletados de diferentes dispositivos e aplicativos em ecossistemas externos de saúde. Eles devem ser integrados a atividades existentes e fluxos de trabalho de provedores e pacientes para fornecer o suporte necessário aos novos comportamentos.

Com a maior integração dos dados de saúde e a maior prevalência do *analytics* e do *Big Data*, os provedores de serviços de saúde terão uma visão cada vez melhor das necessidades e dos problemas do consumidor em tempo real. O *analytics* vai colaborar com o diagnóstico precoce, um tratamento melhor e com decisões médicas mais fundamentadas.

Da segurança à confiança



A cibersegurança é uma preocupação crescente na área da saúde, especialmente levando em conta os ataques recentes e prejudiciais de *ransomware*, além do custo crescente das violações, que podem acontecer tanto por razões maliciosas quanto benignas, facilitadas pelo aumento da adoção digital. Registros de saúde são um alvo atraente para os criminosos devido à abrangência e a profundidade de seus dados e ao grau relativamente baixo de preocupação das organizações de saúde com questões de segurança.

Garantir informações seguras na era digital para inspirar a confiança dos consumidores nos seus provedores de serviços é fundamental. A segurança no sentido tradicional se baseava no nível de conforto de um paciente quanto à proteção da privacidade das informações de saúde e a ameaças de violações de segurança cibernética relacionadas à saúde. No novo modelo de saúde digital, que tem medidas para garantir a segurança desse tipo de informação, o foco no paciente mudou para o modo de estabelecer uma relação baseada na confiança com o provedor de serviços de saúde, que pode ou não estar fisicamente presente.

Provedores de assistência à saúde e governos estão repensando as estratégias para evitar esses ataques. A educação dos empregados é uma tática essencial para isso. Os *players* também estão buscando soluções inovadoras, como iniciativas baseadas na nuvem, análise de *Big Data* e autenticação avançada para melhorar a segurança e gerar confiança.¹⁵

O avanço dos mercados emergentes

“Os benefícios de saúde digital podem ser sentidos não só pelos pacientes. Ao colaborar com a prevenção de doenças e apoiar a prestação de serviços de saúde em locais alternativos, como clínicas, será preciso treinar menos médicos e enfermeiros e criar menos hospitais e leitos, o que pode reduzir o peso financeiro global de assistência à saúde para os governos de mercados emergentes, abrindo caminho para financiar outras áreas-chave da economia. Uma nação inteira se beneficia da saúde digital.

”

David Wijeratne
PwC Growth Markets Centre – Líder

Benefícios da mudança para o novo modelo de saúde digital

Há benefícios potenciais importantes em usar as soluções digitais de assistência à saúde para enfrentar desafios de negócios causados pelos sistemas e processos atuais associados aos registros médicos em papel. Os benefícios não são diferentes dos que podem ser alcançados em um mercado desenvolvido; no entanto, com uma base de custo muito mais baixa, e uma diversidade muito maior de soluções que abrangem todos os tipos de assistência, eles podem ser ampliados e melhorados (ver Figura 7).

Figura 7: Resumo dos benefícios de digitizar a assistência à saúde para pacientes, provedores e operadoras de saúde

	Pacientes	Provedores	Operadoras de saúde
RME	Mais fácil de ler e entender	Fácil armazenamento e recuperação; mais eficiência e produtividade	
RES	Melhor diagnóstico e tratamento	Coordenação e decisões embasadas	Reembolsos mais rápidos
Registros pessoais de saúde	Gestão do bem-estar pessoal	Consistência das informações	Links para planos de saúde e indenizações menores
Diagnóstico remoto	Reduz referências e testes duplicados	Acesso fácil	Custo mais baixo
Monitoramento remoto	Assistência integrada centrada no paciente	Reduz emergências e readmissões	Custo mais baixo
Teleassistência	Acesso a assistência especializada	Melhora produtividade e reduz custo de recursos de saúde	Custo mais baixo
Aplicativos mHealth	Melhor engajamento do paciente e economia de tempo	Assistência segmentada e proativa	
Big Data/Analytics	Diagnóstico preciso, melhor tratamento	Melhora diagnóstico e precisão do tratamento	Custo mais baixo

*RME - Registro Médico Eletrônico; RES - Registro Eletrônico de Saúde

Principais considerações na migração para o novo modelo de saúde digital

Está bastante documentado que 80% das iniciativas de mudança em grandes organizações falham em atingir os objetivos pretendidos, especialmente em programas relacionados à tecnologia. Independentemente da qualidade da tecnologia desenvolvida, as implementações muitas vezes encontram resistência a mudanças e podem fracassar – principalmente devido à incapacidade de gerenciar pessoas, processos e questões organizacionais de forma eficaz.

Iniciativas de saúde digital representam uma oportunidade para exercer um impacto fundamental no modelo de negócios da organização que as implementa. Com a introdução de novas formas de resolver problemas de negócios, a criação de experiências únicas para o cliente e o engajamento das pessoas através de mecanismos digitais, muitas tarefas também podem ser automatizadas ou eliminadas, e resultar em novos fluxos de trabalho para complementar soluções digitais. Sendo assim, qualquer empresa interessada na assistência digital à saúde precisa oferecer um suporte substancial ao negócio para gerenciar as pessoas nesse processo de mudança. Tentar implementar uma mudança digital em um ambiente de saúde requer a participação ativa dos patrocinadores e líderes clínicos que estejam comprometidos com o processo de mudança. Esses indivíduos ou grupos desempenham papel fundamental na condução da mudança.

Provedores e gestores de serviços de saúde precisam definir estratégias que usem a tecnologia com interesses e ganhos mútuos ao criarem em seus centros modelos de prestação de serviços de saúde com os pacientes – não encontros com pacientes. As empresas bem-sucedidas nesse novo mercado serão aquelas que conseguirem descobrir como a tecnologia pode gerar valor, alinhar incentivos, compartilhar e analisar dados estrategicamente, e realocar, estender e expandir sua força de trabalho para incluir os facilitadores digitais. Os seguintes elementos são essenciais:

- **Entender quais tecnologias digitais de saúde os prestadores de serviços de saúde e os consumidores valorizam e devem moldar as estratégias digitais.**
- **Gerar insights viáveis e relevantes** com base na análise de dados para dar foco aos investimentos e produzir resultados melhores e mais rápidos.
- **Entender o que motiva os cuidadores e consumidores** a adotar e continuar a usar a tecnologia digital é essencial para a sustentabilidade.
- **Repensar a força de trabalho** e documentar os fluxos de trabalho impulsionará o retorno sobre o investimento em saúde digital.



Conclusão

Após décadas de progresso lento, chegou a hora de a assistência à saúde dar um salto para a nova era da saúde digital. O tamanho do desafio que o setor de saúde enfrenta é considerável. Suas implicações são de longo alcance em relação a todos os aspectos sociais e econômicos. O desafio de uma assistência à saúde acessível e sustentável é comum tanto para economias emergentes como para desenvolvidas, mas encontrar uma solução sustentável que permita uma assistência médica melhor não é mais responsabilidade do setor público. Há uma responsabilidade coletiva tanto do setor público quanto do privado em redefinir modelos de negócio tradicionais de saúde a fim de encontrar novos caminhos para a sustentabilidade.

Empresas inovadoras estão oferecendo novas soluções de serviços de saúde que conferem mais poder aos consumidores e estão forçando toda a indústria a repensar sua forma de fazer negócios. Com o paciente/consumidor cada vez mais exigente em relação à própria saúde, a experiência do cliente tornou-se um fator-chave de motivação para os provedores. Os consumidores já não são mais pacientes passivos.

Eles estão mais engajados e mais exigentes, utilizando novas ferramentas e informações melhores para comparar fornecedores. O futuro próximo será marcado pela qualidade da resposta da indústria a essa mudança do consumidor. Hospitais e provedores de saúde que não se adaptarem correrão o risco de perder receita quando os consumidores buscarem atender suas necessidades de saúde de outras formas. A mensagem é clara para os prestadores de serviços de saúde: a tecnologia digital chegou e, se você não estiver preparado, ficará para trás.

As empresas de saúde devem analisar a forma de integrar e conectar seus sistemas atuais com as novas tecnologias digitais e mesclar os dados que eles contêm para gerar *insights* viáveis e relevantes para os cuidadores. Na nova era digital, os serviços de assistência digital não serão mais apenas desejáveis. Eles serão um imperativo de negócios fundamental. Todos os líderes da indústria, entre provedores, seguradoras, fornecedores de tecnologia médica e empresas farmacêuticas, veem grandes mudanças na forma como a assistência está sendo fornecida. A tecnologia digital tem potencial para superar questões como tempo, distância, custo da assistência à saúde e gap de expectativas entre consumidores e médicos.



Autores

David McKeering
PwC Healthcare Markets
Líder global PwC – Consultoria
para o Sudeste da Ásia

Christopher Norton
PwC – Diretor de Consultoria em
Serviços de Saúde para Austrália,
Sudeste da Ásia e Nova Zelândia

Aastha Gulati
PwC Growth Markets Centre
Líder de Serviços de Saúde

David Wijeratne
PwC Growth Markets Centre – Líder

Sarah Butler
PwC Austrália – Líder nacional
de Serviços de Saúde

Agradecimentos

Rachel Caoili
PwC Growth Markets
Líder da região central da
Ásia-Pacífico

John Forsythe
PwC Austrália, Sudeste da Ásia,
Nova Zelândia – Líder de
Saúde Digital

Vaughn Kauffman
PwC – Líder global de Novos
Entrantes em Serviços de Saúde

Contatos



Eliane Kihara
Sócia e líder do setor de saúde
PwC Brasil
eliane.kihara@pwc.com
(11) 3674-3850



David Morrell
Sócio - Digital
PwC Brasil
david.morrell@pwc.com
(11) 3674-8736

Referências

1. Fórum Econômico Mundial. *Why ageing is an issue for emerging markets*, 12/2/2014.
2. Banco de dados da Business Monitor International (BMI).
3. ONU, Perspectivas da População Mundial 2015 (variável de alta fertilidade, 2015-2100).
4. Organização Mundial de Saúde, *Global status of NCDs*, 2014.
5. Ministério da Saúde, 2014.
6. MDDI, análise de publicações on-line, 2014.
7. Organização Mundial de Saúde, 2016.
8. PwC, *Changing demographics demand healthcare reforms*, 2015.
9. Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas. Relatório de Desenvolvimento Humano 2013, *A ascensão do sul: progresso humano num mundo diversificado*.
10. OMS, *Global health workforce shortage to reach 12,9 million in coming decades*, 11/11/2013.
11. *Oxford Journal*, Health professionals' migration in emerging market economies: patterns, causes and possible solutions, 2013.
12. Congresso dos Estados Unidos – Congressional Budget Office, *Evidence on the Costs and Benefits of Health Information Technology*, mai/2008.PwC.
13. Becker Hospital, Health IT and CIO Review. *8 Epic EHR implementations with the biggest price tags in 2015*, jul/2015.
14. PwC. *Emerging mHealth: Paths for growth*, 2012.
15. PwC. *Cybersecurity in Health Services*, 2016.

