



Um produto dimensionado para clínicas de alta produtividade

Marcos Moreira
Diretor de Inovação Centralx

Logo que assumi, como diretor de inovação da Centralx, a tarefa de liderar a equipe de desenvolvimento do que se tornaria nosso produto para clínicas, o Centralx Clinic, percebi que parte do desafio estava em termos um produto que, embora fosse parecido com o software de consultório, objetivasse algumas questões específicas das rotinas de uma clínica. Localizar e estudar estas demandas foi o trabalho de pesquisa e desenvolvimento que resultou no sucesso que o Centralx Clinic é hoje.

Quando lançamos o produto e tivemos as primeiras solicitações, há quase dois anos, percebi outra coisa: os clientes também pareciam ter dúvidas sobre que produto - o de consultório ou o de clínica - era o melhor para eles.

Só um software especialmente projetado para a realidade de uma Clínica tem condições de atingir os objetivos desejados.

Embora o objetivo de clínicas e consultórios seja o mesmo (tratar e curar enfermidades), os processos são distintos. Por isso os produtos também devem ser diferenciados.

Parte das dúvidas decorrem do fato de que as outras empresas que já vendiam

softwares para clínicas não fizeram tal distinção e vendem, até hoje, o mesmo software de consultório para resolver o problema da clínica, e vice-versa.

Naturalmente, disso decorre a insatisfação. Explico a nossos clientes, com bom humor: "é como a insatisfação de vestir uma roupa maior ou menor que o nosso número". Assim como não é possível ficar satisfeito com um número único de roupa para todos os tamanhos, também não é possível, na clínica, ficar satisfeito com um software feito para consultórios.

Na prática, o que distingue uma clínica de um consultório ou mesmo de um grupo de consultórios? Não é o fato de ter um CNPJ e diversos médicos dividindo recursos físicos em comum. Existem excelentes arranjos feitos por colegas que montam clínicas para reduzir seus custos e partilham com mais facilidade experiências e pacientes. Estes arranjos, ainda assim, podem ser atendidos pelo HiDoctor quando os processos de atendimento ainda tiverem características que descrevemos abaixo. Nos outros casos, o melhor é optar pelo Centralx Clinic.

Diferença nos processos

O primeiro processo importante de observarmos é o de anotação de dados clínicos. Aqui visamos definir se os pacientes têm seus prontuários compartilhados entre diversos profissionais e se a vinculação do paciente é com os profissionais ou com a instituição (a clínica).

Devemos responder às seguintes perguntas:

1. O prontuário do paciente é frequentemente partilhado entre os profissionais?
2. A gerência dos prontuários é centralizada, ou seja, os pacientes têm apenas um prontuário na clínica?
3. Existe a necessidade de que algumas especialidades compartilhem os registros médicos de determinados pacientes?

Caso a resposta a estas perguntas seja "sim", a gerência dos dados clínicos se parece mais com a gerência de dados clínicos de uma clínica. Caso contrário, a gerência é a de consultórios.

O Centralx Clinic possui diversas funcionalidades que permitem que a clínica mantenha um cadastro único (principal) do paciente e que o compartilhamento de anotações clínicas entre os profissionais tenha regras personalizadas, que podem ser configuradas para atender a diversas demandas.

Aqui aproveito um exemplo de um cliente do Centralx Clinic. Trata-se de uma clínica onde as informações dos pacientes são centralizadas, todas as especialidades fazem anotações e podem ver as anotações de outros profissionais e de outras especialidades. Apenas as especialidades de ginecologia, urologia e psiquiatria são restritas. No caso destes dados, apenas os profissionais das respectivas áreas podem ter acesso às anotações anteriores. Não obstante, em casos específicos o profissional de ginecologia, por exemplo, pode abrir alguma informação do prontuário para um colega de outra especialidade quando o cuidado com o paciente demandar.

No HiDoctor, cada profissional gerencia um prontuário diferente para cada paciente, podendo inclusive abrir o seu banco de dados para um colega, quando for o caso.

Algumas clínicas, nas quais o arranjo é de "custo" (os profissionais são, cada um, gerentes de suas informações e compartilham apenas as agendas para uma secretária em comum), o ideal é a implantação do HiDoctor.

Sofisticação do processo de faturamento e rateio

Quanto à configuração do faturamento, geralmente existem dois modelos, que podem vir a se misturar quando existirem as duas situações:

1. A clínica tem os convênios, fatura os procedimentos para os convênios e depois remunera seus profissionais, incluindo os procedimentos nos quais possam existir mais de um profissional envolvido.
2. Os médicos fazem cada um seu faturamento para convênio.

No primeiro caso, é tipicamente o sistema de clínica o que deve ser utilizado. O Centralx Clinic tem rotinas que cuidam desde o registro das contas até o faturamento para o convênio, passando à conciliação (conferir o que o convênio pagou e não pagou), refaturamento (novo envio das contas que o convênio não pagou) e rateio (controle da remuneração de todos profissionais envolvidos nos procedimentos).

Um processo de faturamento adequado é fundamental para o gerenciamento de clínicas e consultórios.

É inviável para um ambiente que lide com um volume de contas expressivo não contar com bancos de dados especialmente dimensionado para estas informações (como veremos a seguir, em "A diferença nas tecnologias").

Quando os próprios médicos enviam suas faturas e os procedimentos envolvem apenas a remuneração do próprio médico, o faturamento pode ser feito pelo HiDoctor, uma vez que as conferências do que foi e não foi pago podem ser feitas com mais facilidade de maneira manual e praticamente inexistente a necessidade de rateio.

A diferença nas Tecnologias

Algumas importantes características diferenciadoras dos sistemas de clínicas e dos sistemas de consultórios são o volume de informações, o volume de acessos simultâneos e a viabilidade ou não da utilização de tecnologias móveis.

Num sistema voltado para a administração de uma clínica, o volume de informações cresce exponencialmente, uma vez que os profissionais que nela atuam cadastram diariamente novos pacientes e ainda diversas informações nos prontuários já existentes. Além disso, vários usuários podem acessar os dados simultaneamente, sendo necessário a presença de uma tecnologia que garanta a segurança e a robustez do sistema contra falhas.

É importante notar que alguns sistemas atualmente no mercado prometem garantir acessibilidade e volume de dados sem um gerenciador de banco de dados, o que, na realidade, não pode ser garantido.

Independente do que diga um fornecedor de software, é necessário que você garanta que o software de clínica armazene os dados em um gerenciador de banco de dados, preferencialmente um gerenciador SQL, que é atualmente a linguagem mais difundida para manipulação de dados.

Utilizar, em uma clínica, bancos de dados distribuídos, é, voltando ao exemplo que demos no início, tentar vestir uma roupa manequim 38 num modelo 44. Os problemas vão começar a aparecer. É só uma questão de tempo.

A tecnologia correta do banco de dados é a garantia de um bom funcionamento do software.

Por outro lado, em um consultório o investimento em um gerenciador de bancos de dados é desnecessário. Os bancos de dados distribuídos funcionam perfeitamente para estas realidades e são muito confiáveis, desde que utilizados dentro do limite de suas capacidades.

Um banco de dados distribuído traz algumas vantagens que o médico de consultório pode gostar, que são, por exemplo, a de poder manter mais de uma cópia do banco de dados em uso, com a possibilidade de sincronização entre elas. No caso do HiDoctor, até mesmo uma cópia para acessos na Web utilizando o serviço HiDoctor NET.

Conclusão

As duas realidades são viabilizadas de maneiras diferentes e diferentes tecnologias podem levar você ao êxito e à satisfação com a informática, desde que o dimensionamento da solução seja correto: para clínicas, um software desenhado especificamente para clínicas e, para consultórios, o que foi desenhado para consultórios.

Nossos consultores técnicos estão treinados para ajudar você a comparar as tecnologias e os produtos. Eles encontrarão, junto com você, o sistema que melhor se adequa às suas demandas.