

Desafios & Aprendizados

na implantação da

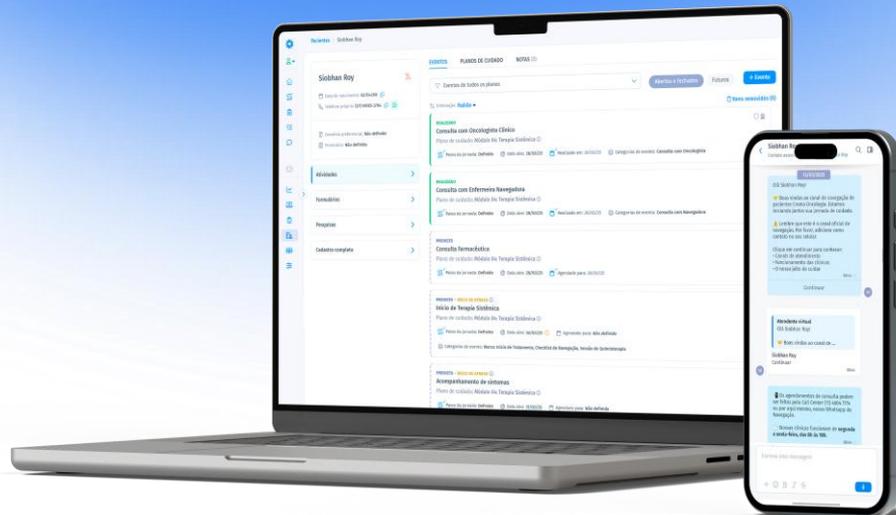
Plataforma Digital para Navegação Oncológica

Emanuela Gonçalves
Gerente de Digital

08.05.2025

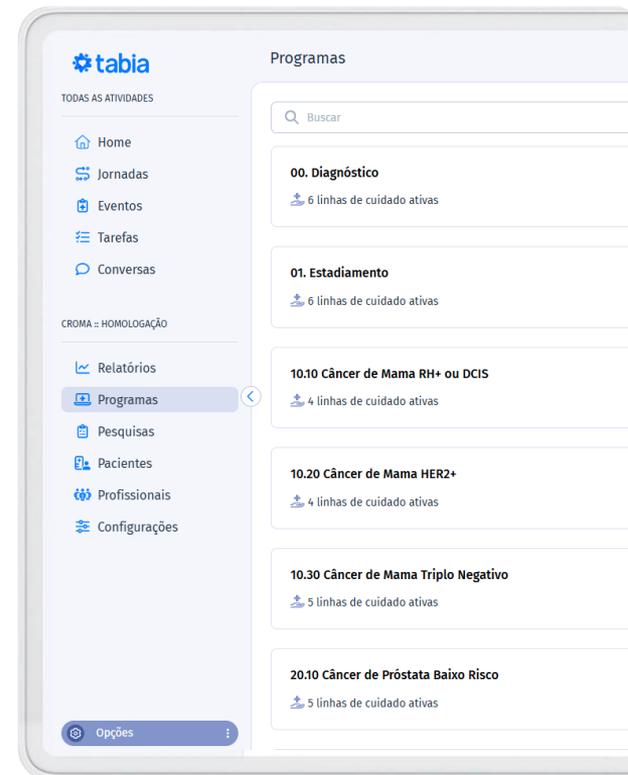
Documento desenvolvido para apresentação no painel de Tecnologia e Inovação do SINTOMA 2025.

Diferenciais Plataforma Digital

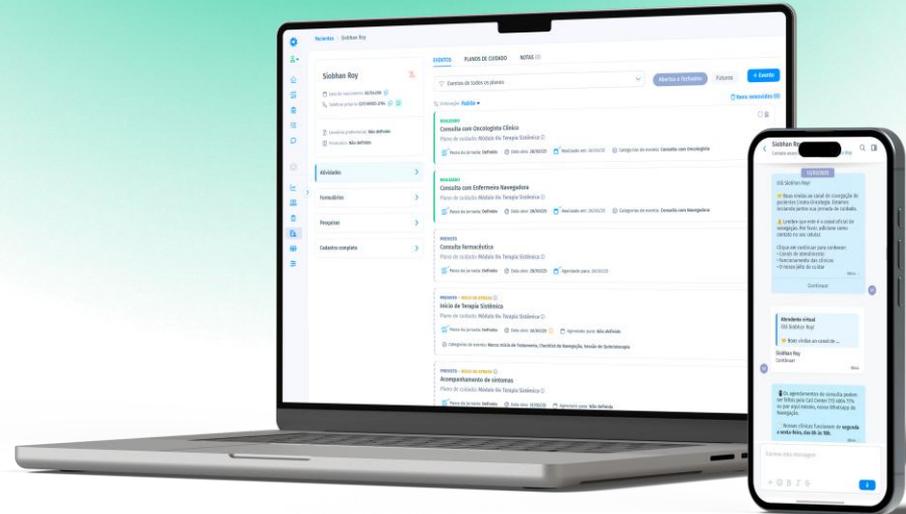


Principais Características

- Integração e identificação de dados necessários para a otimização e **melhoria do atendimento**.
- **Digitalização da jornada do paciente** e simplificação das atividades no processo de cuidado, desencadeando uma **melhor adesão ao tratamento**.
- **Otimização da comunicação** com mensagens automáticas, priorização de caixa de entrada por IA, resumo do bate-papo, tradução automática e agentes autônomos.
- **Acompanhamento dos pacientes** pela utilização de pesquisas automatizadas e recursos de monitoramento remoto do paciente (RPM).
- **Reduzir a sobrecarga cognitiva da equipe** pela automatização de tarefas repetitivas.
- **Acompanhamento das atividades** dos navegadores, dessa forma é possível gerenciar e perceber a entrega de valor do trabalho realizado



Processo de Implantação



Dimensões do Projeto

Navegação Oncológica

Entendimento do modelo de navegação, equipe envolvida e características principais.

Modelo de Serviço

Compreensão da jornada do paciente, *blueprint* de serviço, modelos de pagamento e linhas de cuidado.

Soluções Tecnológicas

Entendimento dos pré-requisitos fundamentais que as soluções digitais precisam contemplar.

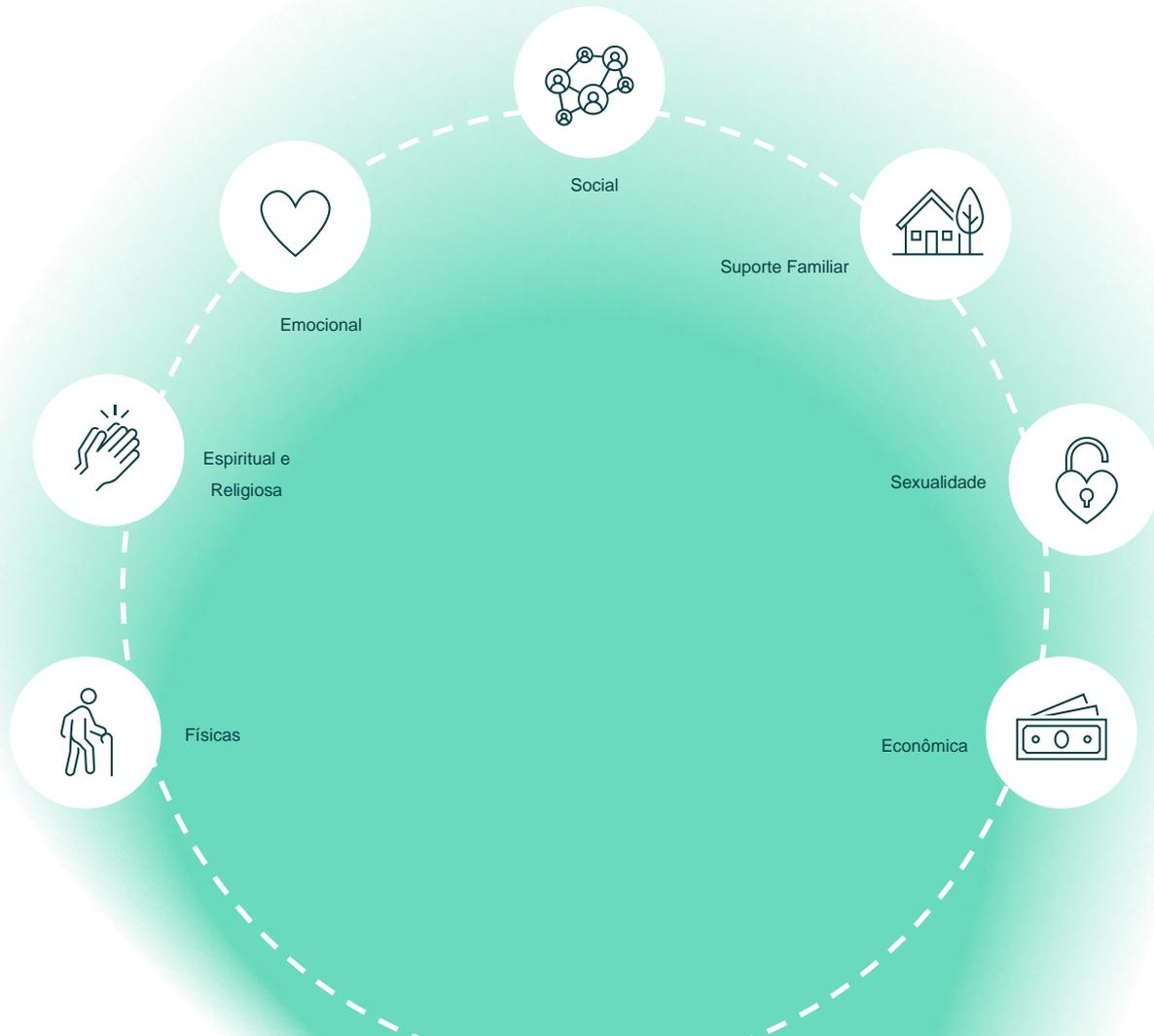
Desenvolvimento Projeto

Engajamento do time que será dedicado ao acompanhamento de configurações, desenvolvimentos e testes.

Navegação

É uma **assistência especializada** voltada aos pacientes, familiares e cuidadores que tem como objetivo identificar e superar **barreiras de acesso e adesão ao cuidado oncológico**.

Nosso objetivo é **melhorar a adesão** ao tratamento e conseqüentemente melhores resultados. A navegação quer **conhecer o paciente em todas as suas dimensões** para poder proporcionar a ele ganho de autonomia, segurança e conhecimento.



Equipe de cuidado ONCOLÓGICO



Enfermeiro(a) Navegador

Coordenar o paciente em toda a jornada



Farmacêutico(a) Clínico

Orientar o paciente para garantir a melhor farmacoterapia



ConciERGE

Acolhe o paciente e é responsável por tarefas administrativas

Imagem: Angela Bilibio
Gerente Assistencial Croma Oncologia



Médicos

Oncologistas, Cirurgiões Oncológicos, Urologistas, Mastologistas, Radioterapeutas e Paliativistas



Equipe multidisciplinar

Enfermeira clínica, Nutricionista, Psicólogo, Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo, Dentista, Paliativo

Imagem: Dr. Leandro Veloso
Diretor Médico Croma Oncologia

1 Paciente realiza primeira consulta com oncologista Croma acompanhado da enfermeira navegadora



2 Consulta com a enfermeira navegadora apresentação do jeito de cuidar Croma e identificação de barreiras



4 Concierge é responsável por tarefas administrativas agendamento de consultas nas clínicas Croma para o paciente

Construção de plano de cuidado, planejamento de tarefas



Equipe multidisciplinar é informada de novo paciente em tratamento



5 Definição de tratamento médico prescreve digitalmente

3 Paciente atribuído a uma linha de cuidado Acesso ao documentos no Portal do Paciente e dados dos agendamentos na CROMA, mas sem disponibilização do Cartão Croma

6 Consulta com farmacêutico levantamento do histórico e orientações



7 Acompanhamento personalizado ao longo da jornada paciente recebe lembretes e conteúdos informativos via Whatsapp

Jornada do paciente

Multiprofissionais, cuidado personalizado e tecnologias

8 Paciente é navegado durante toda a jornada. durante os anos de seguimento



Mapa de Serviço

SERVICE BLUEPRINT | Modelo de Serviço Croma Oncologia

macro-etapas	PRÉ-SERVIÇO					SERVIÇO DIAGNÓSTICO					SERVIÇO QUÍMICO					
etapas	Atendimento	Intake	Consulta	Exames laboratoriais	Exames de imagem	Exame	Diagnóstico	Exames	Exames	Planejamento	Medicação prescrita	Exames laboratoriais				
evidências	Atendimento	Intake	Consulta	Exames laboratoriais	Exames de imagem	Exame	Diagnóstico	Exames	Exames	Planejamento	Medicação prescrita	Exames laboratoriais				
parceiros																
objetivo	Atendimento	Intake	Consulta	Exames laboratoriais	Exames de imagem	Exame	Diagnóstico	Exames	Exames	Planejamento	Medicação prescrita	Exames laboratoriais				
ações visíveis																

Exemplo utilizado pela CROMA Oncologia



Jornada da Navegadora

Jornada usada pela Croma Oncologia.
Modelo simplificado.



Paciente 360°



Planejamento



Tarefas



Comunicação



Questionários



Linha do tempo



Relatórios



Agendamento
Recepção



Consulta



* O paciente pode entrar em contato a qualquer momento da jornada pelo canal de navegação

Pós-Quimioterapia
disponibilidade e suporte
para auxílio pós-tratamento

Questionário de Sintomas
monitoramento da qualidade
de vida do paciente



Radioterapia
Cirurgia

Emergência Médica

fluxo de direcionamento para
atendimento médico com
alerta para enfermeiro(a)
navegador(a)

Boas-vindas

apresentar o jeito de cuidar
Croma e o papel de cada
profissional

Portal do Paciente

acesso a agendamentos,
exames, atestados,
documentos gerais e Cartão
Digital Croma quando elegível

Receita Digital

informações sobre acesso
e uso da receita digital



Exames
Consulta de retorno
Plano de tratamento
Quimioterapia

Oncoguia

mensagem de apoio
redirecionando para o site
Oncoguia com informações,
dúvidas e direitos do paciente

Suporte e Apoio

mensagem de suporte
e canal de apoio

Fluxo de Comunicação

Mensagens de texto e lembretes configurados para trocas com o paciente.

Requisitos Fundamentais

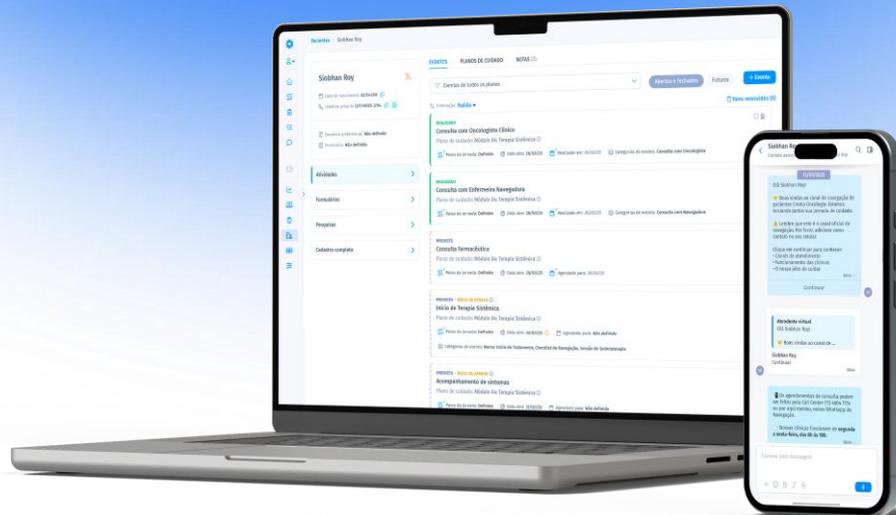
NA ESCOLHA DA PLATAFORMA DIGITAL

- Personalização do cuidado coordenado
- Visibilidade da jornada completa do paciente
- Atribuição e gestão de tarefas
- Personalização de tarefas, questionários, formulários
- Boa usabilidade e experiência digital
- Comunicação fácil e descomplicada para o paciente
- Dashboards e relatórios personalizáveis

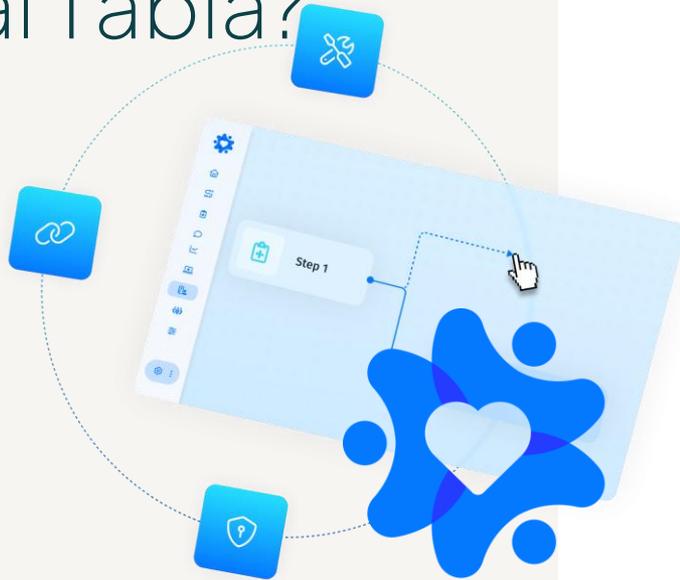


Plataforma Digital

TABIA Health



O que é a plataforma digital Tabia?



A Tabia é uma **plataforma de orquestração** de linhas de cuidado e navegação de pacientes.

Ela permite digitalizar as linhas de cuidado e automatizar a distribuição de tarefas, como envio de mensagens e de pesquisas, para os times de envolvidos no gerenciamento do paciente.

Por meio de uma interface amigável, sem depender de programação avançada, os usuários podem configurar novos fluxos de navegação e adaptar a plataforma às necessidades específicas de suas instituições.

Tarefas & Eventos

The screenshot shows the 'Tarefas' (Tasks) section of the Tabia system. It features a sidebar with navigation options like Home, Jornadas, Eventos, Tarefas, Conversas, Relatórios, Programas, Pesquisas, Pacientes, Profissionais, and Configurações. The main area displays a list of tasks with filters for 'ABERTAS', 'CONCLUÍDAS', 'CANCELADAS', and 'TODAS'. A search bar and filter icon are also present. The tasks are organized into a grid with columns for task details and patient information. A callout box highlights a completed task: 'REALIZADO Consulta com Oncologista Clínico' with a target date of 13/11/24 and a completion date of 13/11/24.

Exemplo de como os eventos mapeados numa linha de cuidado aparecem na linha do tempo do paciente

Lista consolidada de tarefas, organizada por data de atenção (ou prazo para realização)

Linhas & Programas de cuidado

The screenshot displays the 'Programas' section for '10.20 Câncer de Mama HER2+'. It features a table of active care lines, a sidebar menu, and a list of available programs.

Linhas de cuidado	Pacientes na linha	Severidade	Objetivo	Códigos CID
<input type="checkbox"/> Linhas de cuidado				
<input type="checkbox"/> Módulo 02: Plano de Tratamento	5 pacientes (com planos ativos: 5)	Não definido	Vel	
<input type="checkbox"/> Módulo 03: Cirurgia	4 pacientes (com planos ativos: 3)	1	Vel	
<input type="checkbox"/> Módulo 03: Radioterapia	2 pacientes (com planos ativos: 2)	1	Vel	
<input type="checkbox"/> Módulo 04: Terapia Sistêmica	4 pacientes (com planos ativos: 4)	1	Vel	

Programas Disponíveis:

- 00. Pacote de Diagnóstico (3 linhas de cuidado ativas)
- 01. Estadiamento (4 linhas de cuidado ativas)
- 10. Câncer de Mama RH+ ou DCIS (5 linhas de cuidado ativas)
- 20. Câncer de Mama HER2+ (7 linhas de cuidado ativas)
- 30. Câncer de Mama Triplo Negativo (7 linhas de cuidado ativas)

Lista de programas disponíveis

Exemplo de linhas de cuidado disponíveis dentro de um programa

Jornadas

A inclusão de pacientes em programas, linhas de cuidado ou eventos forma uma **linha do tempo** que pode ser visualizada na funcionalidade jornadas.

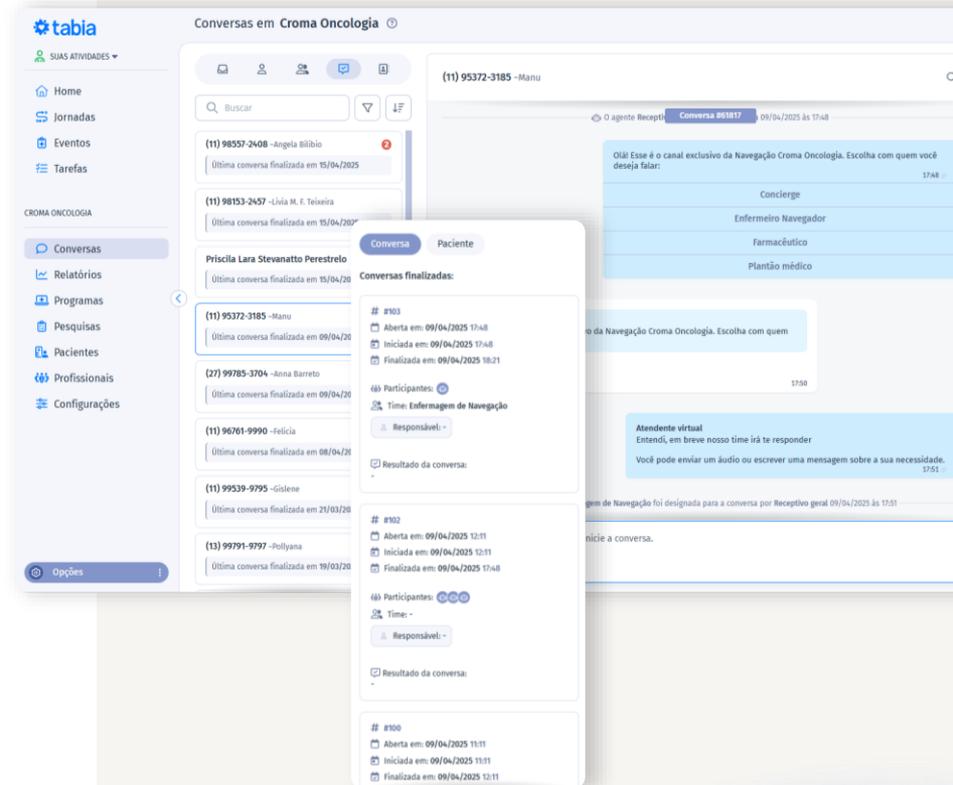
Jornadas

Buscar
 Programas
 Linhas de cuidado
 Tags

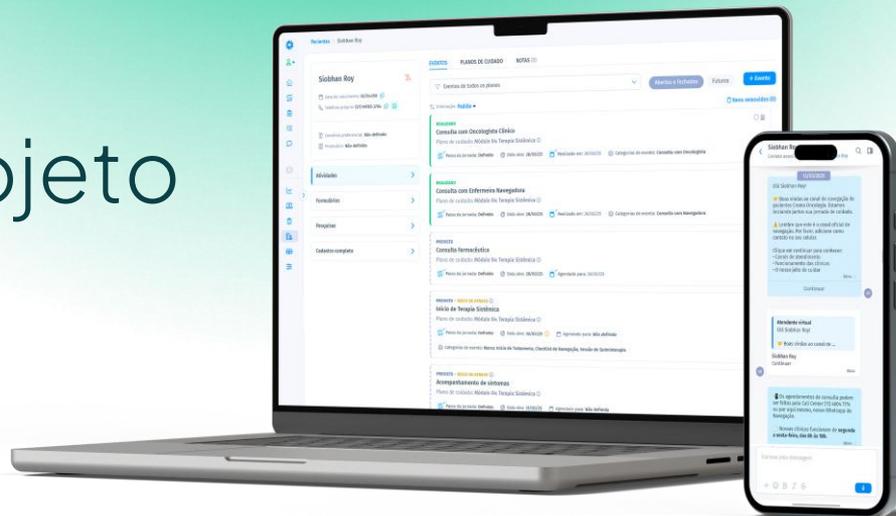
<p>Alana Silva Em 9999 FFS Navegação Geral</p> <p>Prontuário: Não definido</p> <p>1 dia neste programa</p>	<p>PREVISTO - RISCO DE ATRASO</p> <p>Tomografia de Planejamento (Simulação)</p> <p>Data alvo: 17/04/25 Agendado para: não definida</p>	<p>PREVISTO</p> <p>Início de Radioterapia</p> <p>Data alvo: 22/04/25 Agendado para: não definida</p>	<p>PREVISTO</p> <p>Início de Terapia Sistêmica</p> <p>Data alvo: 28/04/25 Agendado para: não definida</p>	<p>PREVISTO</p> <p>Cirurgia</p> <p>Data alvo: 29/04/25 Agendado para: não definida</p>
<p>Siobhan Roy Em 01. Estadiamento</p> <p>Prontuário: Não definido</p> <p>3 dias neste programa</p>	<p>PREVISTO</p> <p>Exames de estadiamento</p> <p>Data alvo: 10/04/25 Agendado para: não definida</p>	<p>PREVISTO</p> <p>Autorização de Pacote de Estadiamento</p> <p>Data alvo: 10/04/25 Agendado para: não definida</p>	<p>PREVISTO</p> <p>Retorno com oncologista clínico - Conclusão de Estadiamento</p> <p>Data alvo: 28/04/25 Agendado para: não definida</p>	<p>PREVISTO</p> <p>Retorno com oncologista Conclusão de Estadiamento</p> <p>Data alvo: 30/04/25 Agendado para: não definida</p>
<p>Alana Silva Em 01. Estadiamento</p> <p>Prontuário: Não definido</p> <p>1 dia neste programa</p>	<p>REALIZADO</p> <p>Consulta com Oncologista Clínico</p> <p>Data alvo: 09/04/25 Realizado em: 09/04/25</p>	<p>REALIZADO</p> <p>Acompanhamento de primeira consulta com Enfermeira Navegadora</p> <p>Data alvo: 09/04/25 Realizado em: 09/04/25</p>	<p>REALIZADO</p> <p>Resultado de Anatomia Patológica Inicial</p> <p>Data alvo: 09/04/25 Realizado em: 24/03/25</p>	<p>NÃO REALIZADO</p> <p>Exames de estadiamento</p> <p>Data alvo: 10/04/25 Agendado para: 10/04/25</p>
<p>Gencitabina da Silva Em 10.10 Câncer de Mama RH+ ou DCIS</p> <p>Prontuário: 00001</p> <p>2 dias neste programa</p>	<p>PREVISTO - ATRASADO</p> <p>Consulta Farmacêutica</p> <p>Data alvo: 09/04/25 Agendado para: não definida</p>			

Comunicação

- **Facilidade de comunicação com o paciente** através do envio de mensagens automáticas nos pontos importantes da jornada;
- **Histórico de conversas**, garantindo segurança através de integração oficial com a API da Meta e uso do **número corporativo**;
- Visualização das conversas por toda a equipe, também podendo ser **delegadas** de acordo com time, cargo e responsável pelo paciente;
- **Filtro** por: ordem de espera, mensagens não lidas, time e responsável, paciente e classificação (**hierarquização** do atendimento por nível de urgência);
- **Modelos de conversas** previamente parametrizados, automatizando processos manuais como o envio de **mensagens automáticas** para começo de conversas;
- Possibilidade de envio de **pesquisas e anexos** (documentos, imagens e vídeos).



Desenvolvimento Projeto



Framework de Trabalho

Desenvolvimento Projeto

Engajamento do time que será dedicado ao acompanhamento de configurações, desenvolvimentos e testes.

Linhas de cuidado

Definição de roadmap de entregas dos programas e linhas de cuidado.

Configuração

Modelamento das linhas de cuidado dentro de uma lógica direcionada ao sistema.

Validação

Simulações e testes pela equipe multiprofissional para compreender a aderência de configuração do sistema ao cotidiano de cuidado e modelo de negócio.

Desenvolvimento do Projeto



Equipe multiprofissional



Enfermagem



Farmácia



Médico



Design

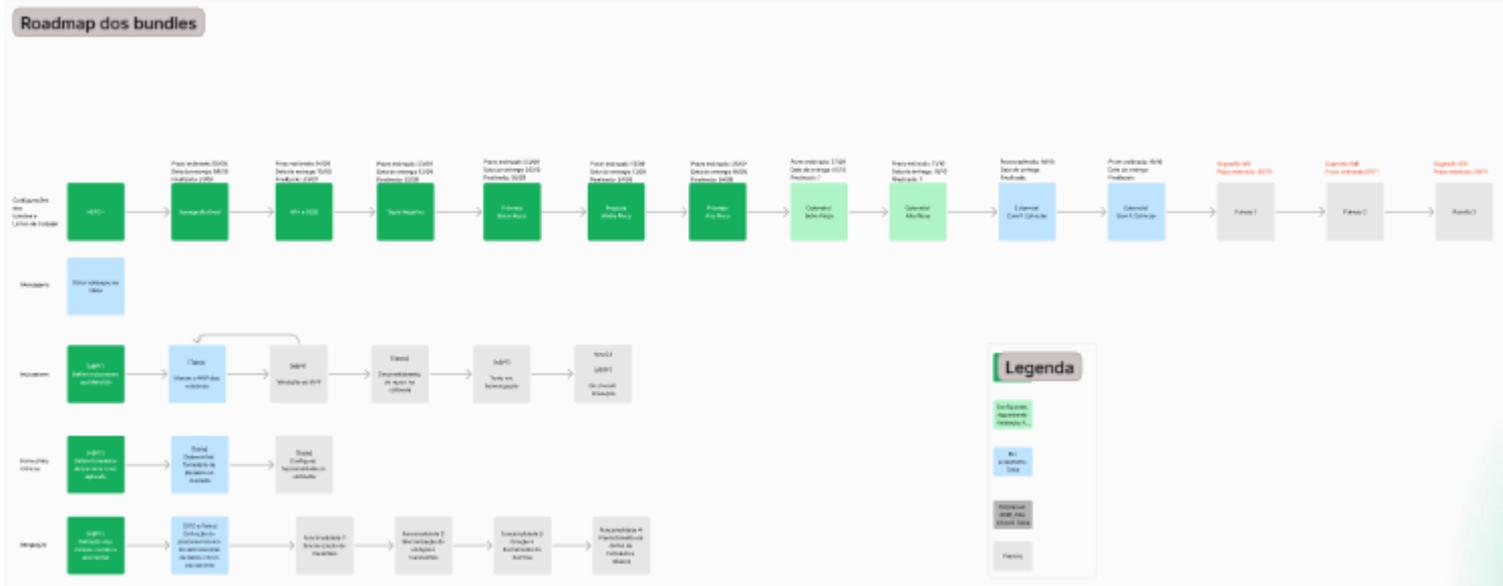


Tecnologia da Informação



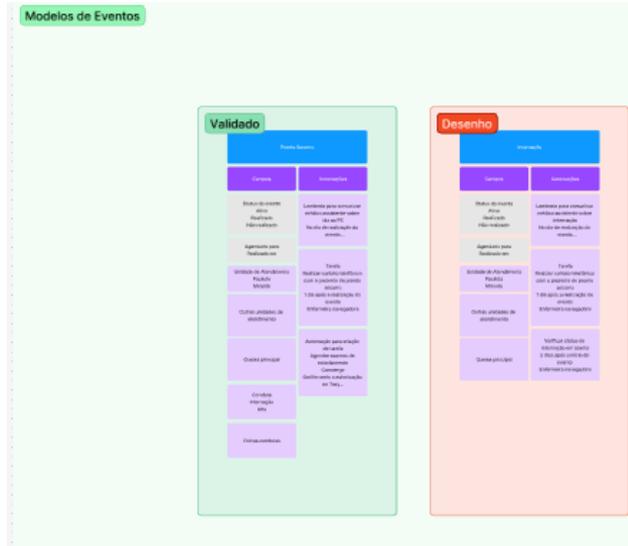
Produto Digital

Framework de Trabalho



Exemplo de Roadmap de configuração dos programas de cuidado

Framework de Trabalho



Exemplo de Modelamento prévio para Configuração da Plataforma

Painel de Bordo - Semana atual

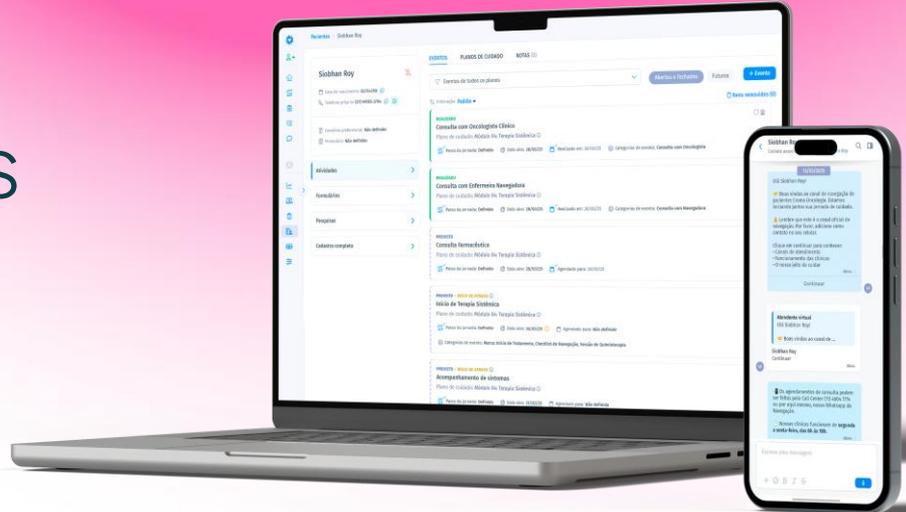
Painel de bordo - 12 -Julho-24

Verificar o que está quando a lista termina, ao final de apagar a atividade
 = indica edição de módulos conforme a configuração atenuar
 ** indica semelhança de módulos conforme a configuração atenuar

Bundle	Entulho	HER2 (Mód 2)	HER2 (Mód 3)	HER2 (Mód 3)	HER2 (Mód 4)
	Diagnóstico	Estado	Gerado	Estado	Terapia
Status Módulo					
Azul - validado ABPF	1* (100%)	2* (100%)	-	-	-
Verde - Aguardando validação ABPF	-	3* (100%)	6** (100%)	6** (100%)	5** (100%)
Verde escuro - Aguardando configuração Tabia	-	-	-	-	-
Amarelo - Aguardando informação simples	-	-	-	-	-
Vermelho - precisamos discutir melhor	-	-	-	-	-
Total de itens	1*	5*	6**	6**	5**
% Concluído validado = 26% / 100% Configurado					

Exemplo de Gestão das Configurações e Validações

Considerações Finais



Dicas Valiosas

Para sucesso na implantação da Plataforma Digital

Sinergia com o dia a dia da operação

Sponsor conectado com a operação e time que o desenvolva e esteja dedicado ao projeto

Desenvolvimento contínuo de longo prazo

Roadmap claro de projeto, metodologia ágil (entregas iteradas, agregando valor continuamente)

Infraestrutura de tecnologia

Ambiente em nuvem, camada de segurança, redundância de dados com ambiente para teste

Desenvolvimento de integrações

Time de tecnologia da informação conectado ao projeto.



Parceria

Resiliência

Trabalho em equipe

Brilho nos olhos

Comemoração das
pequenas vitórias!



Obrigada & Sucesso!
Conectem conosco!

emanuela.goncalves@cromaoncologia.com.br

