

Globant ▶

AI Reinvention

Healthcare Edition

IA no coração dos Cuidados de Saúde:
Inovação para uma experiência do paciente sem obstáculos

IA no coração

– *dos Cuidados de Saúde:*

Inovação para uma experiência do paciente sem obstáculos

Estima-se que o mercado global de inteligência artificial (IA) na área da saúde teve um valor de \$15.100 milhões em 2022 e prevê-se que ultrapasse os \$187.950 milhões em 2030, com uma taxa de crescimento anual composta (CAGR) de 37% durante o período de 2022 a 2030.

Esse aumento expressivo não é aleatório, mas reflete uma transformação fundamental do setor de saúde, com a **tecnologia desempenhando um papel central na evolução do atendimento ao paciente.**

A convergência da análise de dados, da IA e das inovações centradas no usuário está reformulando as abordagens tradicionais de gerenciamento da saúde, resultando em experiências excepcionais para os pacientes.

No futuro, o setor de saúde integrará perfeitamente a tecnologia à experiência do provedor, colocando os pacientes na vanguarda de suas narrativas de atendimento. Os pacientes participarão ativamente do processo de assistência médica e experimentarão interações personalizadas e impactantes em cada ponto de contato.

Os pacientes precisam de uma abordagem orientada por tecnologia baseada em IA

A maioria das pessoas odeia ir ao médico - algumas até evitam ir ao médico mesmo quando não deveriam. Por que? Elas se sentem como apenas mais um número em um sistema que não se importa com elas. O sistema de saúde enfrenta muitos desafios complicados e crescentes.

Alguns dos principais problemas que afetam a relação entre pacientes e prestadores de serviços de saúde, e entre prestadores e seguradoras, incluem a integração e interoperabilidade de dados, o esgotamento dos profissionais, a falta de profissionais suficientes, a coordenação de cuidados e as dificuldades de acesso aos serviços e gestão de doenças crônicas.

Entretanto, a questão fundamental é a seguinte: se o setor de saúde puder se concentrar em criar uma experiência melhor e mais conectada para todos os envolvidos, poderemos começar a abordar esses problemas de forma eficaz. E no final, isso significa melhores resultados para os pacientes e um sistema de saúde otimizado.



Com as **experiências conectadas**, obteremos:

- Atenção personalizada
- Maior colaboração e coordenação
- Integração perfeita da vida, desde a prevenção até a capacitação do paciente
- Otimização de recursos para reduzir a demanda por equipes multidisciplinares
- Promover o uso consistente de medicamentos
- Tomada de decisão orientada por dados
- Detecção e diagnóstico de doenças mais acessíveis
- Crescimento sustentável dos negócios

O Gartner[®] afirma que “Até 2024, os financiadores do setor de saúde dos EUA planejam priorizar **as tecnologias de interoperabilidade dos sistemas centrais (59%)** e **os recursos de experiência do consumidor (53%)**”.

Fonte: Gartner, Resposta Rápida: Principais Investimentos em Tecnologia Específica da Indústria para Pagadores de Saúde nos EUA em 2024. Publicado em 19 de setembro de 2023. GARTNER é uma marca registrada e uma marca de serviço da Gartner, Inc. e/ou suas subsidiárias nos EUA e internacionalmente, e é usada aqui com permissão. Todos os direitos reservados.

A experiência do paciente
será radicalmente
transformada pela jornada
impulsionada pela IA

Experiência do paciente impulsionada pela IA

JORNADA DO PACIENTE

EDUCAÇÃO

Os resultados do setor de saúde dependem, em grande parte, de como os pacientes entendem a causa e a prevenção de doenças. Conscientizar sobre a jornada tecnológica para uma saúde duradoura é fundamental para o sucesso.

COMPROMISSO

Assim como a prevenção de doenças, a detecção precoce exige o compromisso do paciente, dos provedores e de outras partes interessadas. A tecnologia de ponta remove as barreiras existentes e permite ampla colaboração e cooperação entre as equipes de atendimento multidisciplinar.

PONTOS DE CONTATO

O tratamento pode variar bastante conforme o diagnóstico. Com a tecnologia, é possível realizar monitoramento remoto, acompanhar comportamentos e intervir quando necessário. O atendimento deixou de ser apenas de uma consulta para outra e passou a ser um cuidado contínuo.

CONSCIENTIZAÇÃO

PREVENÇÃO

DETECÇÃO
PRECOCE

PERSONALIZAÇÃO

CONECTIVIDADE

TRATAMENTO

FELICIDADE



1º Etapa da jornada: Educação

Capacitar os pacientes por meio da educação abre caminho para resultados notáveis na área da saúde. Estimular a paixão por uma vida saudável e equipar as pessoas com o conhecimento para prevenir doenças transforma a educação do paciente em uma força dinâmica para o bem-estar.

Integrar tecnologia em cada etapa do cuidado com a saúde nos permite personalizar como informações vitais são compartilhadas para atender às necessidades de cada indivíduo. Podemos usar inteligência artificial para criar materiais educativos e estratégias de comunicação adaptadas às necessidades únicas de cada pessoa.

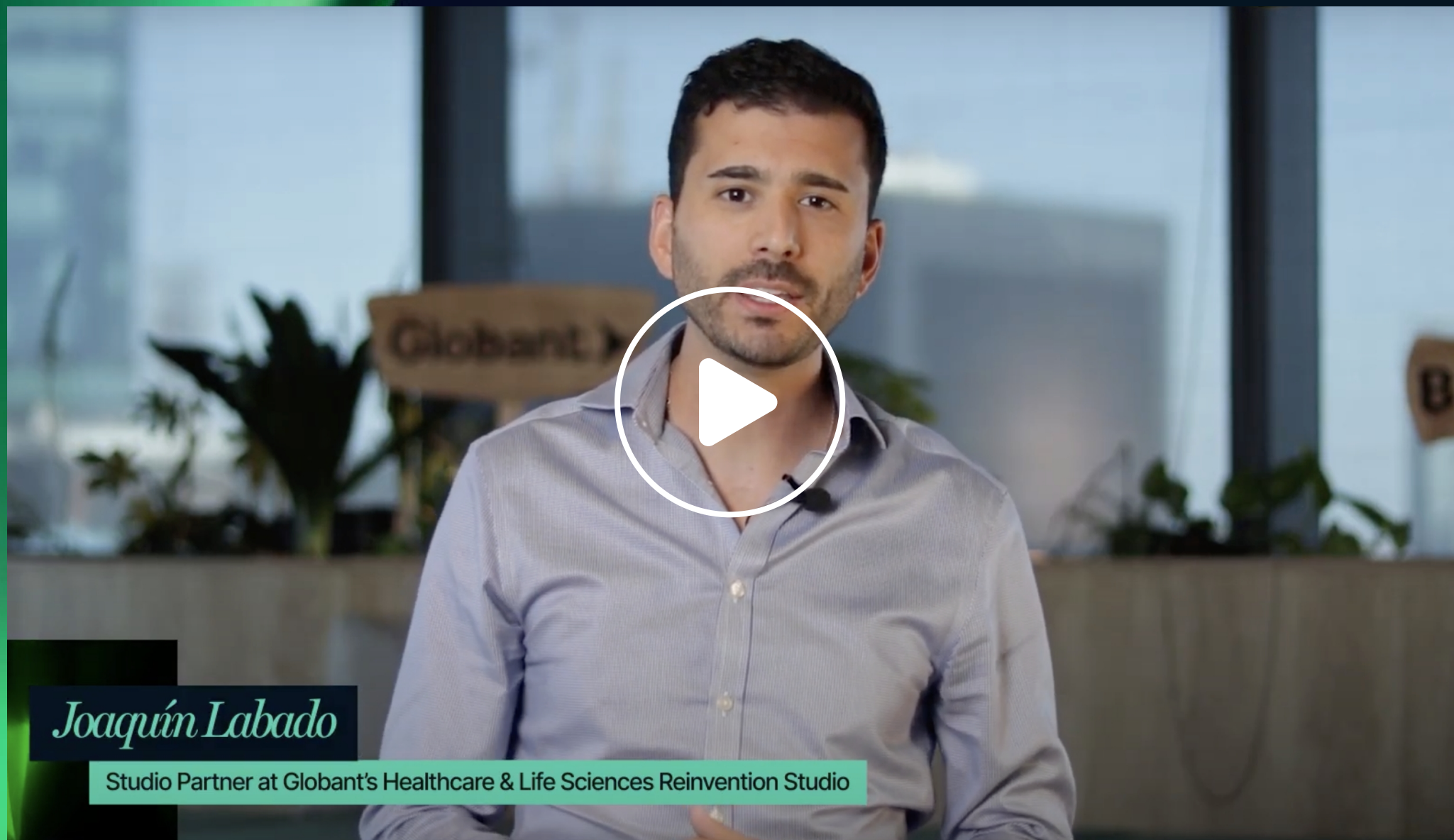
Os sistemas de saúde e os prestadores de serviços estão na vanguarda dessa revolução, entregando informações relevantes e oportunas quando e onde forem necessárias. Essa abordagem proativa enriquece a experiência do paciente e prepara o cenário para um futuro mais saudável.



Belen Estevez

Business Hacking Manager at Globant's Business Hacking Studio

2º Etapa da jornada: Engajamento



Joaquín Labado

Studio Partner at Globant's Healthcare & Life Sciences Reinvention Studio

Navegar pelo itinerário do paciente exige uma frente unida: pacientes, prestadores de cuidados de saúde e a comunidade médica em geral devem comprometer-se a participar de forma contínua. Felizmente, a tecnologia moderna está derrubando barreiras antigas e permitindo uma colaboração ampla entre equipes multidisciplinares de cuidados.

Trata-se de mais do que simplesmente prometer o comprometimento - trata-se de torná-lo realidade com a ajuda de ferramentas avançadas de IA, como monitoramento remoto e rastreamento comportamental. Essas ferramentas fornecem atualizações contínuas dos pacientes aos médicos, cobrindo os intervalos entre consultas.

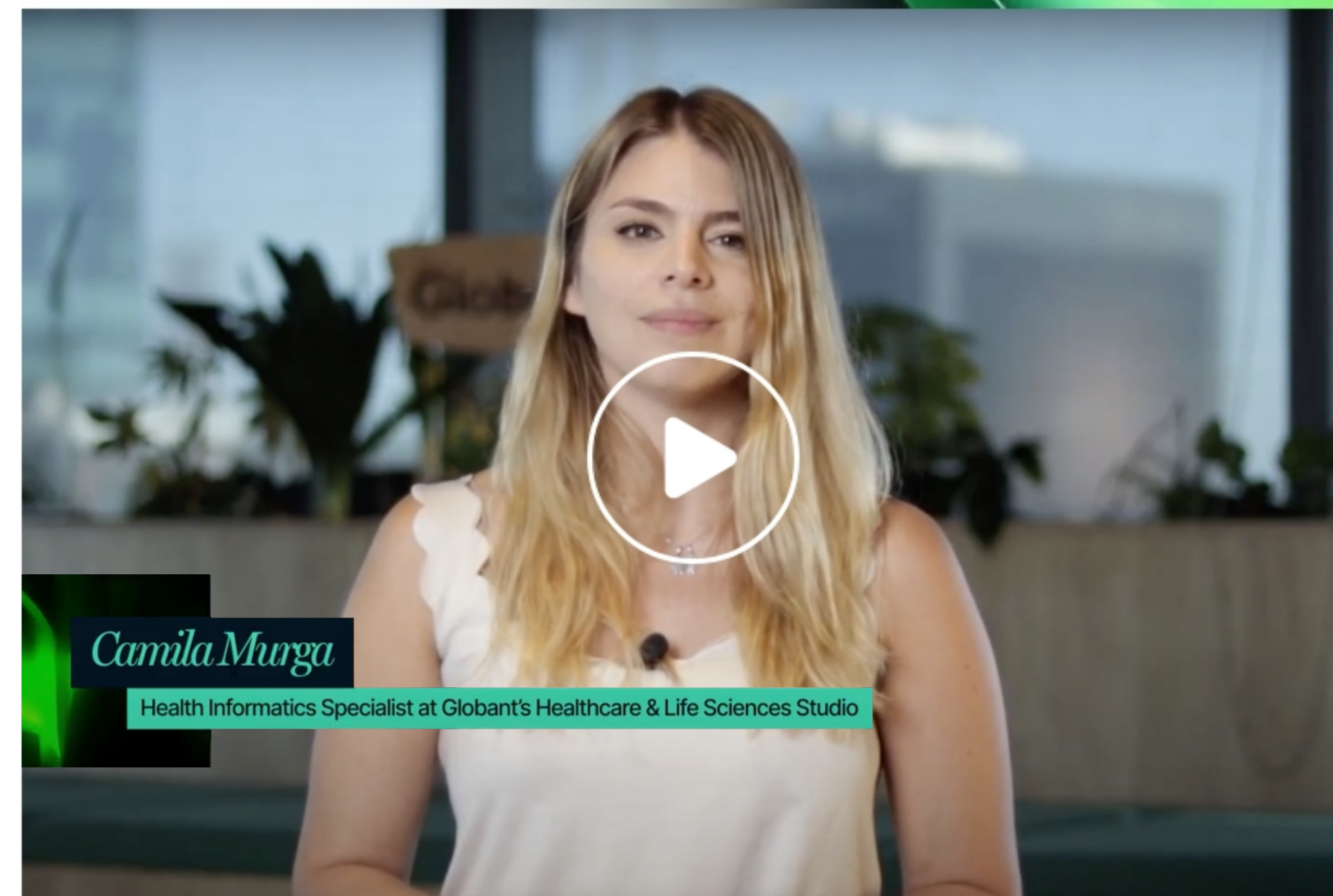
Os pacientes podem aproveitar a tecnologia, incluindo dispositivos portáteis, aplicativos, gamificação e redes sociais, para participar ativamente na gestão de sua saúde. Essas soluções tecnológicas permitem aos prestadores oferecer uma experiência médica interativa, de apoio e personalizada, incentivando uma maior participação do paciente na atenção preventiva e no tratamento e, em última análise, melhorando os resultados médicos.

Trata-se de uma mudança radical que transforma a assistência passiva em uma colaboração ativa e contínua para uma saúde melhor.

3º Etapa da jornada: Pontos de contato

O tratamento não é uma solução única, mas é adaptado ao diagnóstico de cada paciente, muito além de tomar um comprimido ou modificar a dieta. Com a pandemia da COVID-19, as regras do setor de saúde mudaram completamente. Agora tudo se resume à “amazonização da saúde”, em que os pacientes desejam a facilidade e o imediatismo de uma experiência de compra em suas jornadas médicas. Estamos passando de um sistema de saúde antigo, de consulta a consulta, para um atendimento contínuo dinâmico e sempre ativo, que exige **tecnologias de inteligência artificial**, dados e design estratégico da experiência do usuário.

Não se trata apenas de assistência médica, mas de uma assistência médica reinventada para a era digital, em que a conveniência encontra a qualidade em todos os momentos.



Uma visão holística: O que é uma experiência conectada no setor de saúde?

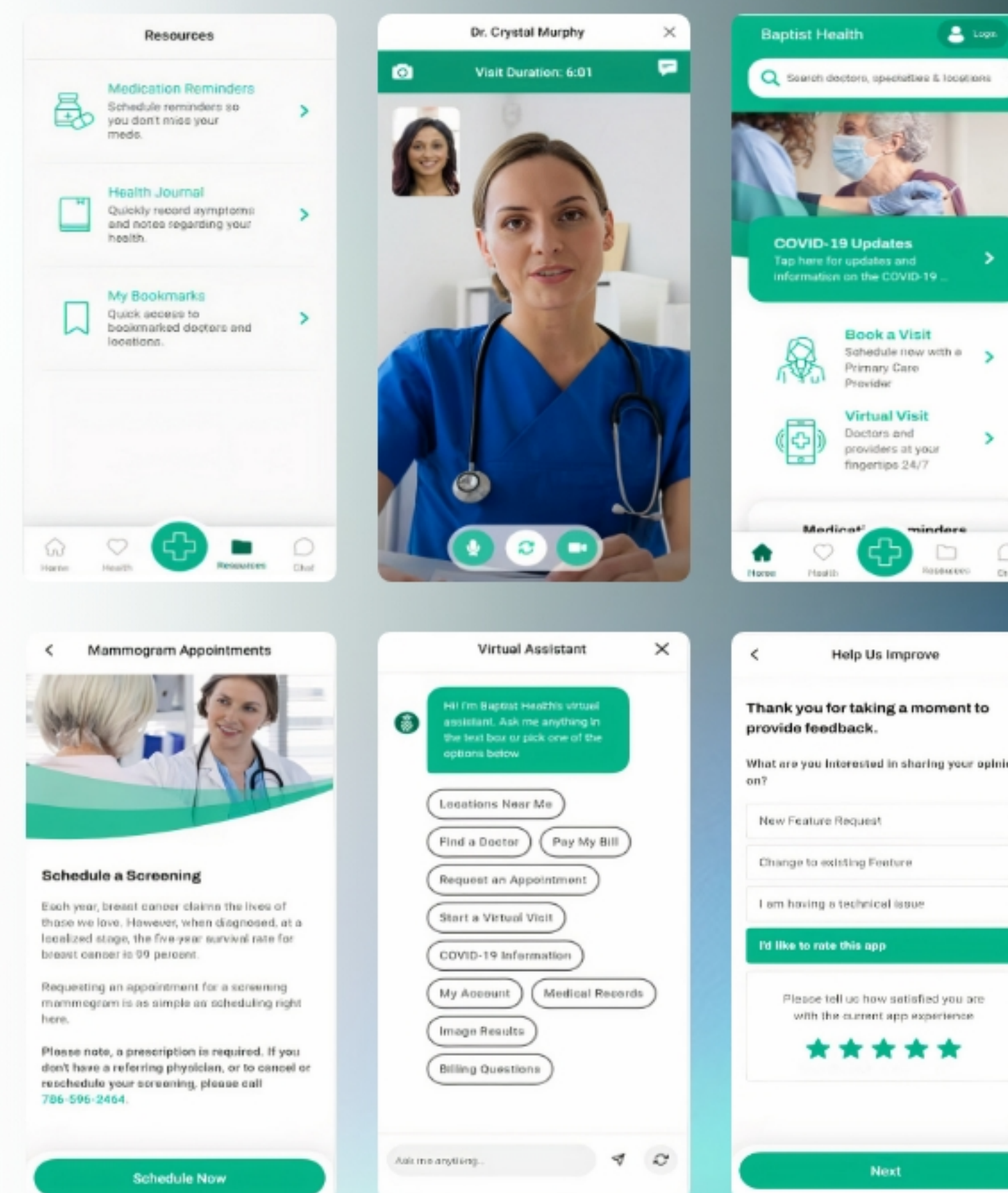
O setor de saúde é redefinido pela combinação de tecnologia avançada, inteligência artificial, design de fácil utilização e engenharia criativa, transformando as visitas de rotina em extraordinárias e facilitando os desafios dos pacientes. Essa fusão perfeita no setor de saúde permite que os médicos inovem e que os pacientes alcancem o mais alto nível de saúde.



O caso da Baptist Health Vamos tornar a jornada do paciente orientada por IA uma realidade

A Baptist Health South Florida (BHSF) é uma organização de saúde sem fins lucrativos e uma rede de atendimento clínico no sul da Flórida. Opera sete hospitais e cerca de 50 centros de atendimento ambulatorial e de urgência, além de vários programas comunitários de saúde e extensão.

A BHSF queria modernizar sua infraestrutura digital e melhorar o envolvimento dos pacientes. Eles precisavam de um novo **ecossistema integrado para garantir uma experiência holística ao paciente**. O maior desafio era a transformação dos ativos digitais legados necessários para se alinhar à nova visão centrada no cliente; isso envolve a interoperabilidade entre o aplicativo e os produtos de outros fornecedores. A Globant atendeu ao chamado, criando o **PineApp**, um aplicativo otimizado projetado para pacientes e não pacientes.



7 Pods



3.2K+ Downloads



1K+ Downloads

A jornada do paciente orientada por IA no Baptist Health South Florida

JORNADA DO PACIENTE

EDUCAÇÃO

A prevenção é uma etapa crucial no caminho para a saúde. O Baptist Health adota uma abordagem proativa em sua Connected Experience, equipando os pacientes com recursos intuitivos, como lembretes de medicamentos, assistência virtual e informações oportunas do PineApp.

COMPROMISSO

O PineApp representa o mundo digital do Baptist Health, onde pacientes e não pacientes podem gerenciar sua jornada de saúde. Os usuários podem encontrar e marcar provedores e locais, gerenciar compromissos, definir lembretes de medicamentos, monitorar sintomas, obter assistência virtual, registrar-se para atendimento de urgência, ler as últimas notícias, fazer doações e muito mais. Isso cria um gerenciamento de saúde fácil de usar, no qual as pessoas podem se envolver facilmente e se manter ao longo do tempo.

PONTOS DE CONTATO

O PineApp revolucionou a acessibilidade, a conectividade e a conveniência do setor de saúde. Sua ampla adoção ressaltou seu sucesso, marcando uma nova era no atendimento centrado no paciente para os habitantes do sul da Flórida. Os usuários obtiveram um novo controle sobre sua jornada de saúde, navegando perfeitamente pelos serviços, resultados de exames e outros recursos importantes.

CONSCIENTIZAÇÃO

- Visite a documentação
- Diagnóstico por imagem
- Resultados laboratoriais
- Instruções do médico

PREVENÇÃO

- Referências
- Recursos específicos
- Vigilância sanitária

DETECÇÃO PRECOCE

- Registro de acesso
- Encaminhamentos para diagnóstico
- Lembretes de compromissos

PERSONALIZAÇÃO

- Assistente virtual
- Encaminhamentos para diagnóstico
- Lembretes de compromissos
- Consentimentos eletrônicos

CONECTIVIDADE

- Centro de mensagens
- Orquestração de fornecedores
- Compromissos virtuais

TRATAMENTO

- Coordenação farmacêutica
- Gerenciamento de medicamentos
- Chatbot de orientação de cuidados

FELICIDADE

- Um local central e fácil de usar para gerenciar sua jornada de saúde.

Outras experiências reais e significativas *na área da saúde*



Rede D'or Sao Luiz

A Rede D'Or São Luiz, com 69 hospitais próprios, 3 hospitais gerenciados e 53 clínicas de oncologia, fez uma parceria com a **Globant** para superar seus desafios. Com 67,2 mil funcionários e 87 mil médicos credenciados, eles se propuseram a dimensionar com eficiência os processos de atendimento a pacientes crônicos, melhorar o **envolvimento** e a adesão aos tratamentos e **reduzir** tratamentos e procedimentos de **alto custo** que poderiam deteriorar a saúde dos pacientes.

Juntos, desenvolvemos uma plataforma de saúde digital especificamente para pacientes crônicos. Os resultados foram significativos, com 573.000 pacientes atendidos, processamento mais rápido das solicitações, visibilidade dos custos associados aos procedimentos por paciente e especialidade e a capacidade de rastrear a eficácia das consultas médicas de acompanhamento.



Novartis

A Novartis precisava de um parceiro técnico de confiança para dar suporte à sua **estratégia digital** e criar uma ferramenta de ponta baseada em IA para melhorar o tratamento da psoríase. Essa solução precisava entender objetivamente o que estava acontecendo com a atividade da doença no dia a dia de um paciente.

A Globant desenvolveu o aplicativo SmartPASI, uma solução guiada por Visão Computacional, demonstrando o compromisso de investir em tecnologias avançadas para melhorar o tratamento de doenças crônicas e encontrar **soluções inovadoras** para os desafios enfrentados pelos profissionais médicos em dermatologia. Esse tipo de solução economiza tempo e fornece dados objetivos entre as consultas médicas.



Kaiser Permanente (KP)

O sucesso da Kaiser Permanente é atribuído, em parte, ao seu **sistema de saúde conectado**, que integra o atendimento ao paciente por meios digitais. Os registros eletrônicos de saúde (EHR) e a telemedicina permitem uma comunicação perfeita entre pacientes e provedores, resultando em serviços de saúde mais eficientes e personalizados. Essa abordagem garante que todas as partes interessadas tenham acesso às informações de saúde necessárias quando precisarem, melhorando o envolvimento e os resultados dos pacientes.

Com suas plataformas on-line fáceis de usar, a Kaiser Permanente oferece uma **experiência de saúde digital sem atritos**, permitindo que os pacientes gerenciem consultas, visualizem registros médicos e se comuniquem com profissionais de saúde sem esforço. Essa conveniência minimiza os tempos de espera e as dificuldades administrativas, tornando o atendimento médico mais acessível. Essas inovações digitais facilitam o atendimento médico contínuo e proativo e contribuem para a reputação da organização de oferecer atendimento de alta qualidade e centrado no paciente.

Fuente: <https://thrive.kaiserpermanente.org/>

Experiências digitais sem atrito no setor de saúde



Amazon Clinic

A Amazon Clinic conquistou um nicho no mercado de saúde ao oferecer uma experiência simplificada que aproveita o poder da **telemedicina** e da **integração**. Os pacientes apreciam a conveniência de se conectar com profissionais de saúde em suas casas por meio da plataforma digital da Amazon.

O modelo da clínica se integra a vários provedores e serviços de telessaúde, criando um balcão único e contínuo para pacientes que buscam atendimento médico não urgente. Essa integração garante que os pacientes possam navegar facilmente em sua jornada de saúde - da consulta ao tratamento - sem as barreiras tradicionais de agendamento e deslocamento para visitas presenciais, melhorando a experiência geral e a acessibilidade dos serviços de saúde.

Fonte: <https://clinic.amazon.com/>



Salas virtuais

O sucesso das enfermarias virtuais do NHS pode ser atribuído em grande parte à **interoperabilidade** do sistema de saúde. Ao permitir que diferentes tecnologias e sistemas de saúde trabalhem juntos sem problemas, as enfermarias virtuais do NHS facilitam o monitoramento e o tratamento remoto de pacientes que, de outra forma, precisariam de cuidados hospitalares.

Essa abordagem permite que as informações do paciente sejam compartilhadas em várias plataformas e provedores, garantindo que as decisões de atendimento sejam tomadas de forma informada e coordenada, independentemente da localização do paciente. A interoperabilidade é fundamental para o modelo de enfermaria virtual, pois garante que os médicos tenham acesso em tempo real aos dados do paciente, o que é essencial para oferecer um atendimento rápido e eficiente.

Isso melhora os resultados para os pacientes ao proporcionar um atendimento contínuo e integrado e reduz a pressão sobre os recursos físicos dos hospitais, tornando as enfermarias virtuais do NHS um farol de inovação na prestação de serviços de saúde.

Fonte: <https://www.england.nhs.uk/virtual-wards/>

Um parceiro de tecnologia forte pode ajudá-lo a criar uma jornada de experiência do paciente orientada por IA

É aqui que entra a Globant

Como parceiro líder, o Globant **Healthcare & Life Science Studio** capacita provedores, pagadores e instituições, criando um sistema de saúde mais inteligente e eficiente por meio de soluções digitais centradas no paciente, operações simplificadas e tomada de decisões orientada por dados. Agende uma sessão com nossos especialistas hoje mesmo e dê o primeiro passo em direção ao futuro do setor de saúde. Digamos o que você deseja alcançar e nós faremos com que isso aconteça.

Na Globant, proporcionamos experiências encantadoras que se tornam memórias duradouras e criam fidelidade do cliente para empresas líderes em todos os setores. O **Connected Experiences Studio** da Globant combina tecnologia de ponta com criatividade, inovação e visão de negócios para criar experiências excepcionais para os clientes. Você está pronto para criar experiências que encantarão seus clientes?

Sobre a Globant

Na Globant, criamos os produtos nativos digitais que as pessoas adoram. Preenchemos a lacuna entre negócios e consumidores por meio da tecnologia e da criatividade, aproveitando nossa experiência como potência em IA. Ousamos transformar digitalmente as organizações e nos esforçamos para encantar seus clientes

- Contamos com mais de 28,9 mil funcionários e estamos presentes em 33 países, abrangendo 5 continentes, trabalhando para empresas como Google, Electronic Arts e Santander, entre outras.
- Fomos reconhecidos como Líder Mundial em Serviços de IA (2023) e Líder Mundial em Serviços de Melhoria da Experiência do Cliente (2020) pelo relatório IDC MarketScape.
- Somos a marca de TI que mais cresce e a quinta marca de TI mais forte no mundo (2024), de acordo com a Brand Finance.
- Também fomos destaque em estudos de caso de negócios em Harvard, MIT e Stanford.
- Somos membros ativos da Green Software Foundation (GSF) e do Cybersecurity Tech Accord.

Contato: pr@globant.com

Inscriva-se para receber primeiro as notícias e atualizações da imprensa.

Para obter mais informações, acesse

www.globant.com

Globant ▶