



ESTUDO DE CASO

Parceria Estratégica entre Philips Healthcare e Banner Health

2024



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA



INTRODUÇÃO

Este estudo de caso examina a parceria estratégica entre a Philips Healthcare e a Banner Health, destacando as inovações em tecnologia e as estratégias de relacionamento que resultaram em melhorias significativas na eficiência operacional e na qualidade do atendimento ao paciente. Essa colaboração começou em 2017 e está planejada para se estender por 15 anos, envolvendo vários projetos focados em telemedicina, monitoramento remoto e diagnóstico avançado.



Este estudo de caso examina a parceria estratégica entre a Philips Healthcare e a Banner Health, destacando as inovações em tecnologia e as estratégias de relacionamento que resultaram em melhorias significativas na eficiência operacional e na qualidade do atendimento ao paciente. Essa colaboração começou em 2017 e está planejada para se estender por 15 anos, envolvendo vários projetos focados em telemedicina, monitoramento remoto e diagnóstico avançado.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA



**PHILIPS
HEALTHCARE**



Philips Healthcare é uma divisão da Royal Philips, uma empresa global de tecnologia de saúde com sede na Holanda. A Philips Healthcare é reconhecida mundialmente por suas inovações em equipamentos médicos, incluindo sistemas de diagnóstico por imagem, monitores de pacientes, ventiladores e soluções de informática em saúde. A empresa tem um forte compromisso com a melhoria dos resultados de saúde por meio de tecnologias avançadas e soluções integradas, atendendo a hospitais, clínicas e profissionais de saúde em todo o mundo.

Banner Health é um dos maiores sistemas de saúde sem fins lucrativos dos Estados Unidos, com sede em Phoenix, Arizona. Fundada em 1999, a Banner Health opera 28 hospitais de cuidados intensivos, além de uma rede abrangente de serviços que inclui centros de cirurgia ambulatorial, clínicas familiares, serviços de atendimento domiciliar, cuidados paliativos e farmácias. Com mais de 50.000 funcionários, a Banner Health é dedicada a fornecer cuidados de saúde de alta

**BANNER
HEALTH**



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A parceria entre Philips e Banner Health foi estabelecida com os seguintes objetivos principais:

- Melhorar a qualidade do atendimento ao paciente através da implementação de tecnologias avançadas.
- Reduzir custos operacionais por meio de soluções de telemedicina e monitoramento remoto.
- Aumentar a eficiência operacional integrando sistemas e facilitando o fluxo de informações.
- Implementação das Soluções

Se quisermos fazer a diferença na vida dos pacientes, precisamos trabalhar de forma mais colaborativa com parceiros tecnológicos inovadores, como a Philips."

Pedro Fino
CEO da Banner Saúde



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA

O NOVO
GESTOR COMERCIAL

SOLUÇÕES

SISTEMA DE MONITORAMENTO REMOTO:

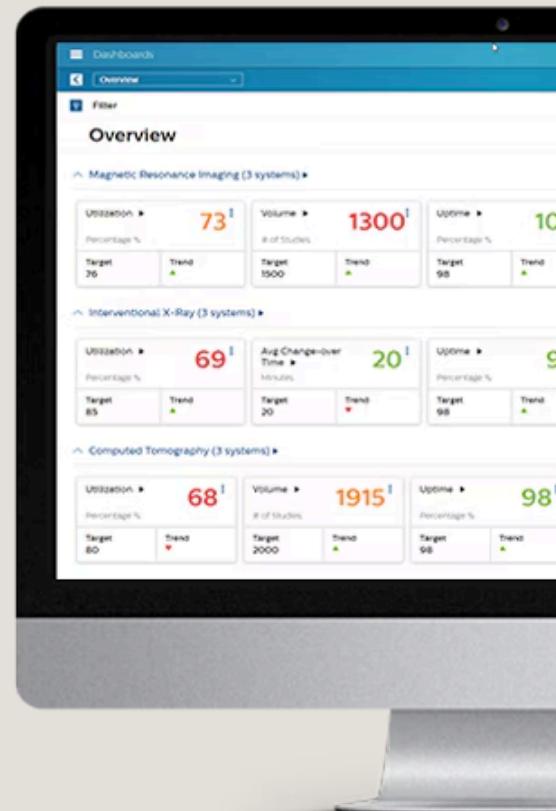
Implementação de tecnologias de monitoramento remoto que permitem o acompanhamento contínuo dos pacientes, reduzindo a necessidade de hospitalizações frequentes.

Em 2018, a Philips e a Banner Health lançaram um programa de telemedicina que permite monitoramento remoto de pacientes em unidades de terapia intensiva. Este programa usa a tecnologia de monitoramento avançado da Philips para fornecer análises preditivas que alertam as equipes médicas sobre potenciais deteriorações no estado de saúde do paciente, permitindo intervenções mais rápidas e eficientes.

PLATAFORMA DE TELEMEDICINA:

Utilização de uma plataforma integrada de telemedicina para consultas e acompanhamento remoto de pacientes, melhorando o acesso aos cuidados de saúde.

A solução de telemedicina da Philips foi implementada para tratar pacientes com condições crônicas, resultando em uma redução de 34,5% nos custos de cuidados e 49,5% nas hospitalizações, conforme dados divulgados em 2017.



“A nossa colaboração de longa data com a Banner demonstrou que manter as pessoas saudáveis e capacitar-las para assumirem um papel mais ativo nos seus cuidados permite aos sistemas de saúde expandir o acesso, gerir custos e melhorar os resultados.”

Frans van Houten
CEO da Royal Philips



ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO

A Philips trabalhou em estreita colaboração com a Banner Health para desenvolver soluções personalizadas que atendam às necessidades específicas do sistema de saúde.

Em exemplo disso é o co-desenvolvimento de programas de monitoramento para pacientes com múltiplas condições crônicas, como parte do Intensive Ambulatory Care (IAC) pilot program, que demonstrou uma redução significativa nos custos e hospitalizações.



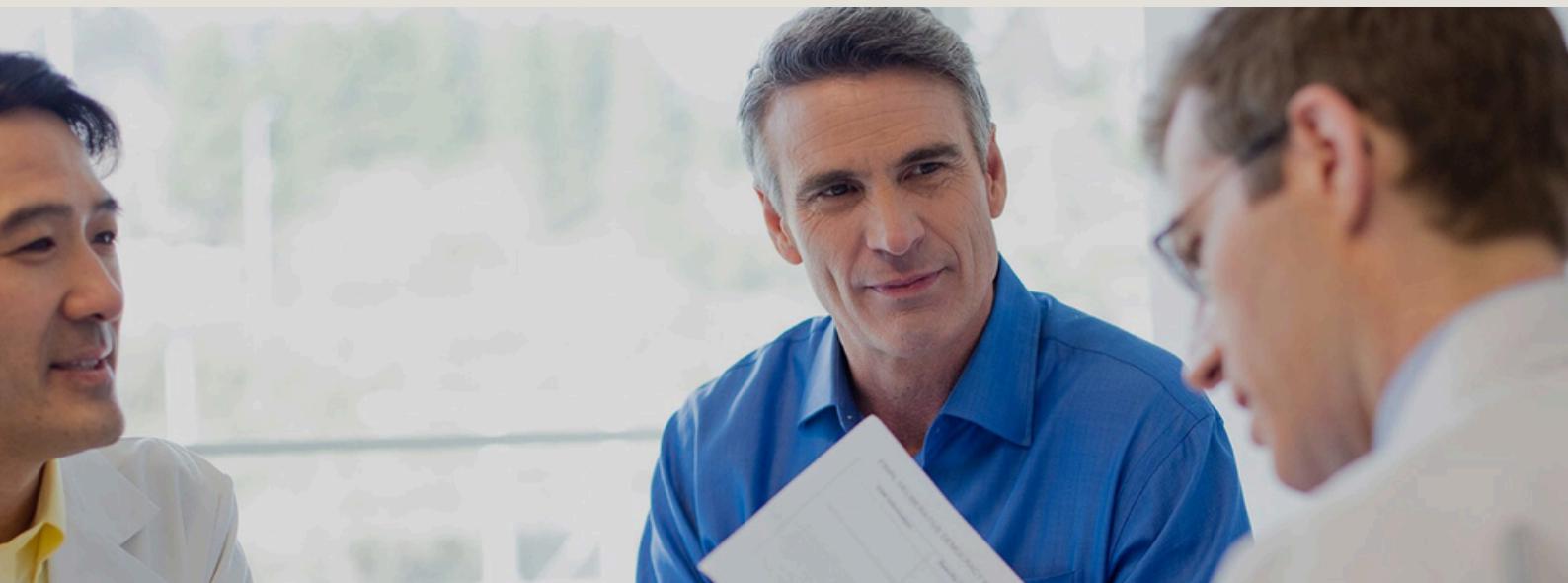
SISTEMA DE DIAGNÓSTICO AVANÇADO

Adoção de sistemas avançados de diagnóstico por imagem, como o ultrassom EPIQ da Philips, que fornece imagens de alta definição e auxilia em diagnósticos rápidos e precisos.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA

O NOVO
GESTOR COMERCIAL



TREINAMENTO E SUPORTE CONTÍNUO

Oferecimento de treinamento e suporte contínuo para garantir que a equipe da Banner Health esteja bem equipada para utilizar as novas tecnologias.

Sessões de treinamento para o uso eficaz dos sistemas de telemedicina e monitoramento, assegurando que as equipes médicas possam maximizar o uso das tecnologias Philips.

ANÁLISE DE DADOS E MELHORIA CONTÍNUA

Uso de análises de dados para monitorar o desempenho das novas tecnologias e identificar áreas para melhoria contínua.

Monitoramento e análise dos dados de saúde dos pacientes para ajustar e melhorar os programas de cuidado, utilizando a plataforma Philips PerformanceBridge Practice para otimizar departamentos de radiologia.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA

O NOVO
GESTOR COMERCIAL

49,5%

REDUÇÃO DE HOSPITALIZAÇÕES

A parceria entre Philips Healthcare e Banner Health teve um impacto significativo na redução das hospitalizações. Dados de um estudo interno divulgado em 2017 mostram que houve uma redução de 49,5% nas hospitalizações dos pacientes monitorados remotamente através do programa de Intensive Ambulatory Care (IAC).

Esse resultado foi alcançado através da implementação de tecnologias avançadas de monitoramento remoto que permitiram o acompanhamento contínuo dos pacientes, identificando precocemente sinais de deterioração e permitindo intervenções preventivas.

MELHORIA NOS DESFECHOS CLÍNICOS

A parceria também resultou em melhorias mensuráveis nos desfechos clínicos dos pacientes. Dados indicam que houve uma redução de 50% nos dias de internação hospitalar, e a taxa de readmissão hospitalar em 30 dias caiu de 20% para 5%.

Essas melhorias são um reflexo direto do monitoramento contínuo e das intervenções preventivas proporcionadas pelas tecnologias da Philips, que permitiram uma gestão mais eficaz e oportuna das condições dos pacientes.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA

O NOVO
GESTOR COMERCIAL

34,5%

ECONOMIA DE CUSTOS EM CUIDADOS

A utilização eficaz de tecnologias de monitoramento remoto e telemedicina também resultou em uma considerável economia de custos operacionais. De acordo com os dados divulgados pela Philips e Banner Health, a implementação dessas tecnologias reduziu os custos de cuidados médicos em 34,5%. Esta economia foi atribuída principalmente à redução de hospitalizações e dias de internação, além da diminuição das consultas de emergência e outros serviços de alto custo. O programa de IAC mostrou-se particularmente eficaz, demonstrando que a gestão proativa de pacientes com condições crônicas pode levar a uma gestão financeira mais eficiente e sustentável.

MELHORIA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Os avanços tecnológicos e a estreita colaboração entre Philips e Banner Health não apenas reduziram custos e hospitalizações, mas também melhoraram significativamente a qualidade do atendimento ao paciente. Pacientes monitorados remotamente relataram níveis mais altos de satisfação devido à facilidade de acesso a cuidados médicos e à rapidez das intervenções preventivas. O programa de IAC destacou-se por oferecer um atendimento mais personalizado e contínuo, com suporte constante para pacientes com condições crônicas. Estudos de satisfação mostraram que os pacientes se sentiam mais seguros e melhor assistidos, contribuindo para um aumento geral na satisfação com os serviços de saúde oferecidos.



LIÇÕES PARA PEQUENOS E MÉDIOS NEGÓCIOS

ADAPTAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE MONITORAMENTO REMOTO

- Monitoramento Remoto para Pacientes:**

Utilizar dispositivos e aplicativos para monitorar remotamente a saúde dos pacientes e fornecer acompanhamento contínuo.

Ação Prática: Uma clínica pode oferecer dispositivos de medição de pressão arterial ou glicose para seus pacientes, integrados a um aplicativo que envia dados automaticamente para o médico. Isso permite um acompanhamento mais próximo e intervenções preventivas, melhorando a gestão de condições crônicas.

Vantagem: Melhora a adesão ao tratamento e permite intervenções precoces, reduzindo complicações e hospitalizações.

- Telemetria e Diagnóstico Remoto:**

Implementar sistemas de telemetria para permitir o diagnóstico remoto e compartilhamento de informações entre clínicas e laboratórios parceiros.

Ação Prática: Uma clínica de radiologia pode adotar uma plataforma que permite aos médicos enviarem imagens radiológicas para análise remota por especialistas. Isso acelera o processo de diagnóstico e oferece uma segunda opinião rápida.

Vantagem: Aumenta a eficiência, reduz o tempo de espera para diagnósticos e melhora a qualidade do atendimento colaborativo.



LIÇÕES PARA PEQUENOS E MÉDIOS NEGÓCIOS

2. DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS ESTRATÉGICAS

- **Parcerias com Outros Profissionais de Saúde:**

Colaborar com outros profissionais e clínicas para oferecer um atendimento integrado e holístico.

Ação Prática: Uma clínica pode formar parcerias com nutricionistas, fisioterapeutas e psicólogos para oferecer pacotes de saúde integrados que abordem várias necessidades do paciente.

Vantagem: Melhora a qualidade do atendimento, oferecendo uma abordagem multidisciplinar que pode atrair e reter mais pacientes.

- **Parcerias com Fornecedores:**

Pesquisar e identificar fornecedores que oferecem não apenas equipamentos, mas soluções completas, incluindo software, treinamento e serviços de consultoria.

Trabalhe com fornecedores para desenvolver pacotes que incluem equipamentos, software de gestão, treinamento de pessoal e serviços contínuos de consultoria e atualização tecnológica.

Desenhe programas de treinamento específicos para sua equipe, que não só cubram o uso dos novos equipamentos, mas também melhorem as habilidades em gestão de dados e atendimento ao paciente.

Vantagem: Redução de Custos, Garantia de Suporte Contínuo, Melhoria na Qualidade dos Serviços.



LIÇÕES PARA PEQUENOS E MÉDIOS NEGÓCIOS

3. USO DE CRM PARA GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO

- **Ferramentas de CRM para Pacientes:**

Implementar um CRM para gerenciar informações dos pacientes, agendar consultas e enviar lembretes.

Ação Prática: Utilize um sistema CRM simples para registrar o histórico dos pacientes, enviar lembretes automáticos de consultas e acompanhar o cumprimento dos tratamentos.

Vantagem: Melhora a organização, reduz faltas às consultas e aumenta a satisfação dos pacientes através de um atendimento mais personalizado.

- **CRM para Relacionamento com Parceiros:**

Usar um CRM para gerenciar interações com outros negócios, como clínicas parceiras ou fornecedores.

Ação Prática: Adote um CRM para registrar todas as interações com parceiros, agendar reuniões de follow-up e monitorar o desempenho de cada parceria.

Vantagem: Facilita a gestão das relações comerciais, melhora a comunicação e garante que todas as partes estejam alinhadas nos objetivos e expectativas.



LIÇÕES PARA PEQUENOS E MÉDIOS NEGÓCIOS

4. PROGRAMAS DE TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

- **Educação para Pacientes:**

Implementar programas de educação e treinamento para pacientes sobre como gerenciar suas condições de saúde.

Ação Prática: Organize workshops mensais ou webinars sobre temas relevantes para seus pacientes. Distribua folhetos informativos e crie vídeos curtos explicativos para compartilhar nas redes sociais ou via e-mail.

Vantagem: Capacita os pacientes a gerenciarem melhor sua saúde, aumentando a eficácia dos tratamentos e a satisfação com o atendimento.

- **Treinamento para Equipes de Clientes:**

Oferecer programas de treinamento contínuo para as equipes dos clientes sobre o uso eficaz das tecnologias fornecidas.

Ação Prática: Desenvolva um cronograma de treinamentos presenciais ou online. Crie manuais e vídeos tutoriais e forneça acesso a um portal de suporte onde os clientes podem encontrar recursos adicionais e suporte técnico.

Vantagem: Garante que os parceiros usem os equipamentos de forma eficiente, aumentando a satisfação e a continuidade da parceria.



LIÇÕES PARA PEQUENOS E MÉDIOS NEGÓCIOS

5. COLETA DE FEEDBACK E MELHORIA CONTÍNUA

- **Feedback dos Pacientes:**

Criar canais para coleta de feedback dos pacientes e usar essas informações para melhorar os serviços.

Ação Prática: Disponibilize formulários de feedback online e caixas de sugestão na clínica. Realize pesquisas de satisfação pós-consulta e utilize os insights para ajustar e melhorar os serviços prestados.

Vantagem: Identifica áreas de melhoria e adapta os serviços às necessidades e expectativas dos pacientes, aumentando a satisfação e fidelização.

- **Avaliação Contínua dos Serviços:**

Implementar processos regulares de avaliação e feedback com clientes corporativos para identificar áreas de melhoria.

Ação Prática: Realize reuniões trimestrais de revisão com os clientes, onde você pode discutir o desempenho dos serviços, coletar feedback e propor melhorias. Utilize questionários de avaliação de serviço e análise de KPIs para orientar as discussões.

Vantagem: Mantém os clientes satisfeitos e comprometidos com a parceria, promovendo um relacionamento de longo prazo e contínua melhoria dos serviços.



As estratégias e inovações implementadas pela Philips Healthcare em parceria com a Banner Health oferecem valiosas lições para pequenos e médios negócios no setor da saúde. Adaptando essas práticas para suas realidades, esses negócios podem otimizar seus serviços, melhorar a satisfação do cliente e alcançar uma gestão mais eficiente e sustentável.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA

