



A SAP e a nova Era do Engajamento do Paciente

Margareth Amorim – Dir. Desenvolvimento de Negócios para a Saúde
Novembro, 2017

SAP Healthcare

Nossa Visão

A abrangência SAP

100% dos prestadores de saúde na Forbes Global 2000 são clientes SAP

Mais do que **7,750** prestadores de saúde em **94 países** estão inovando com as soluções SAP

Nossa Visão

- Engajar os pacientes através de informação integrada e cuidado personalizado
- Prestar cuidado de qualidade baseado em valor
- Melhorar a saúde da população e estimular comportamentos saudáveis

500 Mi+ pessoas são tocadas pelas soluções SAP Healthcare	Top 100+ hospitais rodam SAP	1Tri+ Dólares de saúde gerenciados
---	---------------------------------------	---

Mais de **7.750** prestadores de saúde em **94** países são clientes SAP

7 dos **10** melhores hospitais do mundo usam SAP

10 das **10** melhores universidades de medicina do mundo usam SAP



Paciente com Poderes

A nova era de engajamento do paciente na área da saúde



Digitalmente Conectado



Socialmente em Redes



Melhor Informado

“Com a própria ‘pele em jogo’, as pessoas estão exigindo mais comodidade, melhor informação e experiências globais de saúde que se espelham nas outras áreas de suas vidas”.

Customer experience in healthcare: The moment of truth, PwC Health Research Institute, July 2015

As organizações de saúde precisam repensar como oferecer melhor atendimento aos consumidores da Saúde

O engajamento do cliente com informação em tempo real é o novo imperativo de negócio

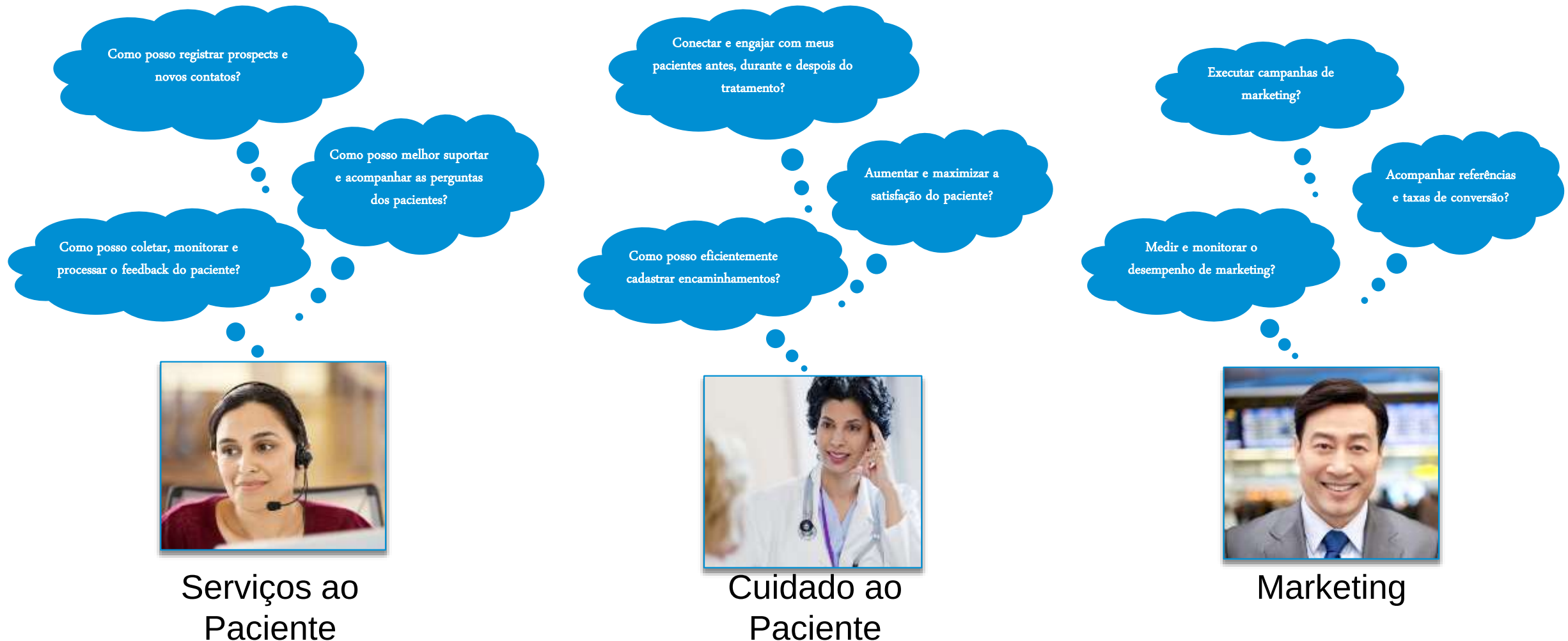
66%

Dos consumidores irão gastar mais com instituições que provêm serviço de excelência.



Source: American Express 2015
Customer Service Barometer

Para se engajar efetivamente com Clientes de Saúde requer um novo conjunto de capacidades



Suporte ao Processo 'end-to-end' para um melhor Atendimento



Marketing

- Campanhas de Marketing para um novo serviço ou oferta
- Grupos Alvo e Segmentação
- Campanha por e-mail e telefone
- Relatórios – taxa de conversão e referências



Registro do Paciente

- Contatos do paciente e dúvidas
- Acompanhamento da campanha de marketing
- Registro de novos pacientes
- Gera cotação para o procedimento



Encaminhamento do Paciente

- O paciente tem cobertura de seguro e concorda com o custo/cotação
- Agenda a consulta/visita



Relatório

- Marketing - reporta os custos e o resultado
- Finanças – reporta a cobrança, pagamentos e custos
- Satisfação do cliente



Paciente

- Colaboração e formulários
- Visão de custos e cobranças no portal do cliente



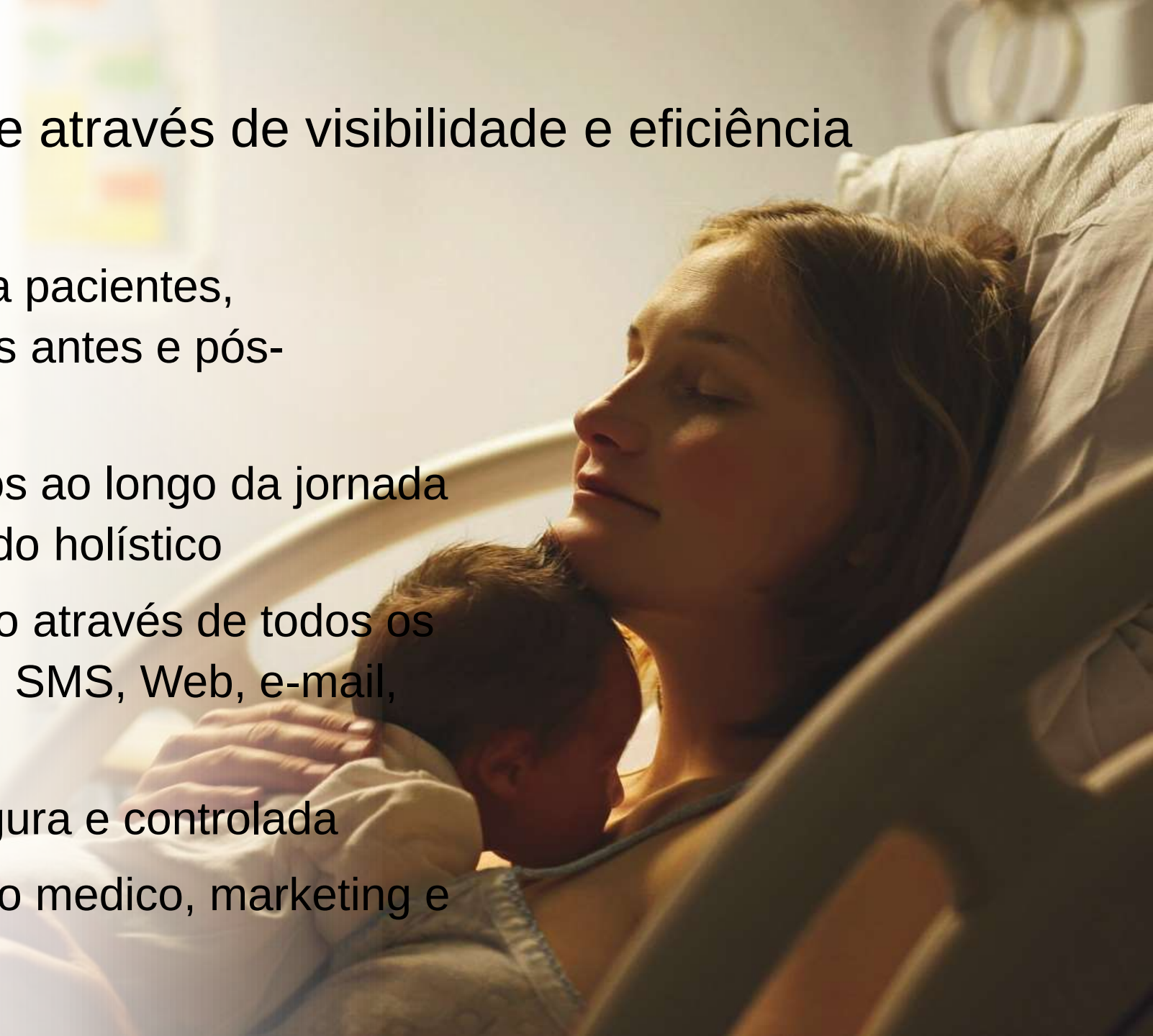
Médico

- Colaboração e formulários
- Visão de custos e cobrança de cada procedimento

Visão para a Saúde

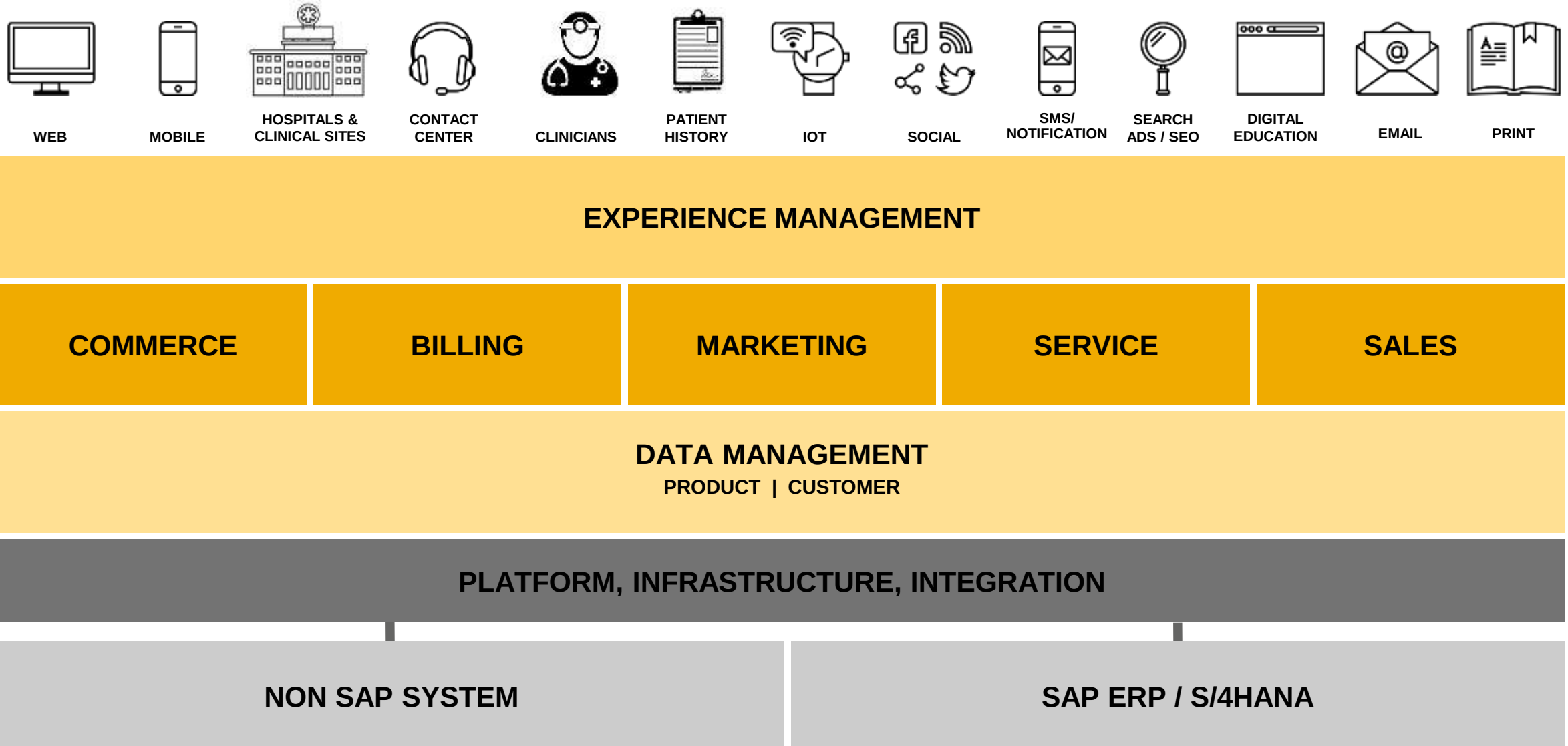
Realize a missão da saúde através de visibilidade e eficiência

- Visões personalizadas para pacientes, fornecendo recomendações antes e pós-tratamento
- Relacionar todos os eventos ao longo da jornada do paciente para um cuidado holístico
- Escuta ativa e comunicação através de todos os canais (redes sociais, chat, SMS, Web, e-mail, mobilidade, telefone)
- Visão 360º do paciente segura e controlada
- Integração com o prontuário medico, marketing e sistemas colaborativos



A nova plataforma multicanal para o Consumidor da Saúde:

SAP Hybris



A Era do Engajamento do Paciente



A woman with dark hair in a ponytail, wearing a light grey tank top and dark athletic pants, is running on a paved path. She is captured in a side profile, moving from left to right. The background is a lush green landscape with a dense line of trees and a few houses visible in the distance under a bright, slightly cloudy sky. The foreground is filled with out-of-focus green grass and plants.

Big Data – Engajamento do Paciente

Mais do que um tratamento

A identificação precoce de pacientes em risco permite programas de prevenção

Mudança Comportamental

Maior alavanca para a Saúde sustentável

SAP Health Engagement

Uma plataforma altamente adaptável para múltiplos cenários em saúde

Consumidor ou
paciente



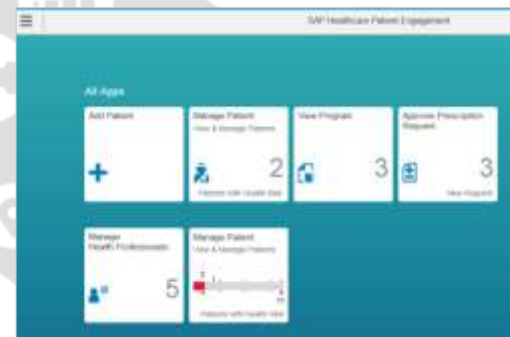
Aplicativos
em
Mobilidade



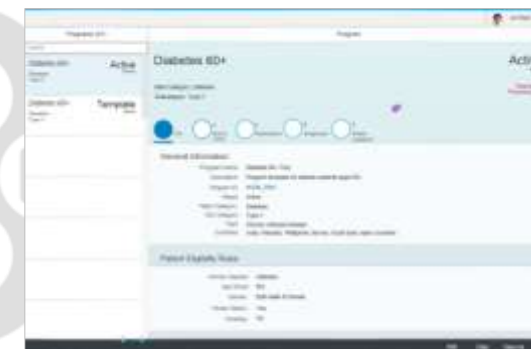
Dispositivos



Médico



Gerente de Programa



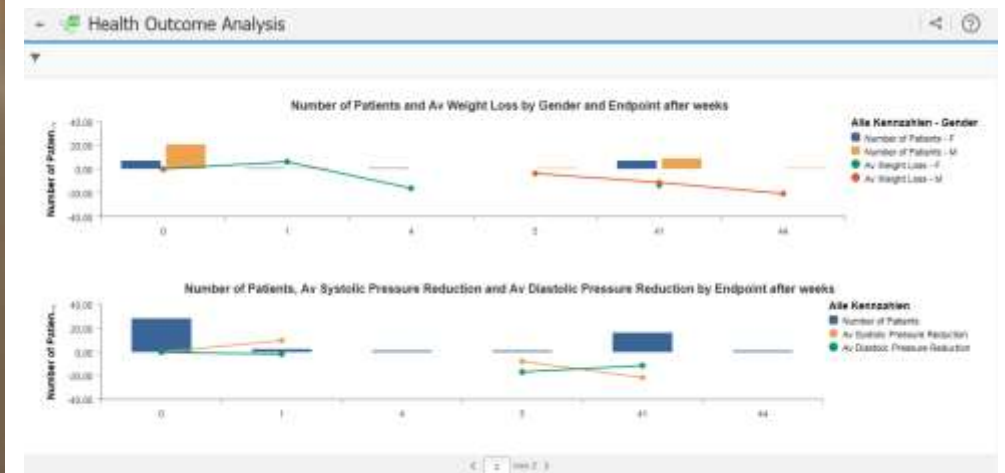
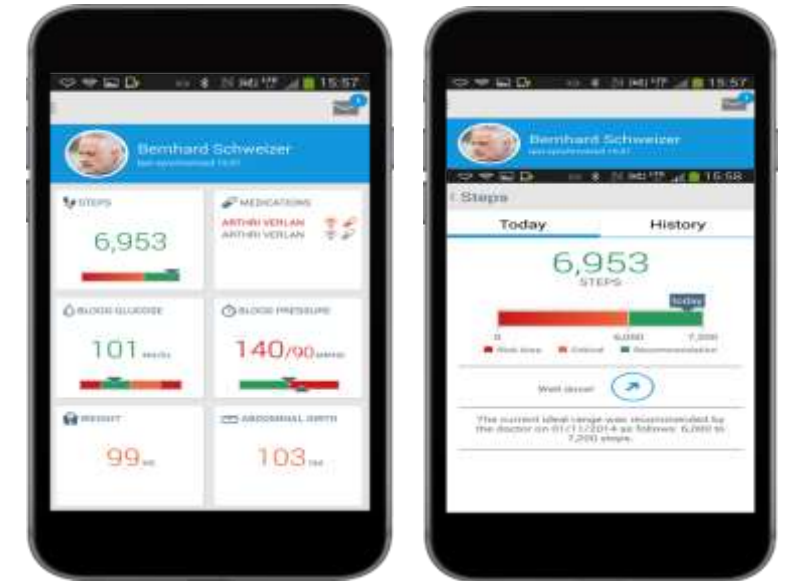
SAP Cloud Platform (SCP)

Pesquisador
(via SAP Connected Health)



Na SAP, nós **colaboramos** para entregar o melhor cuidado

Exemplo: Health Link



Exemplo de Cliente: Roche Diagnostics



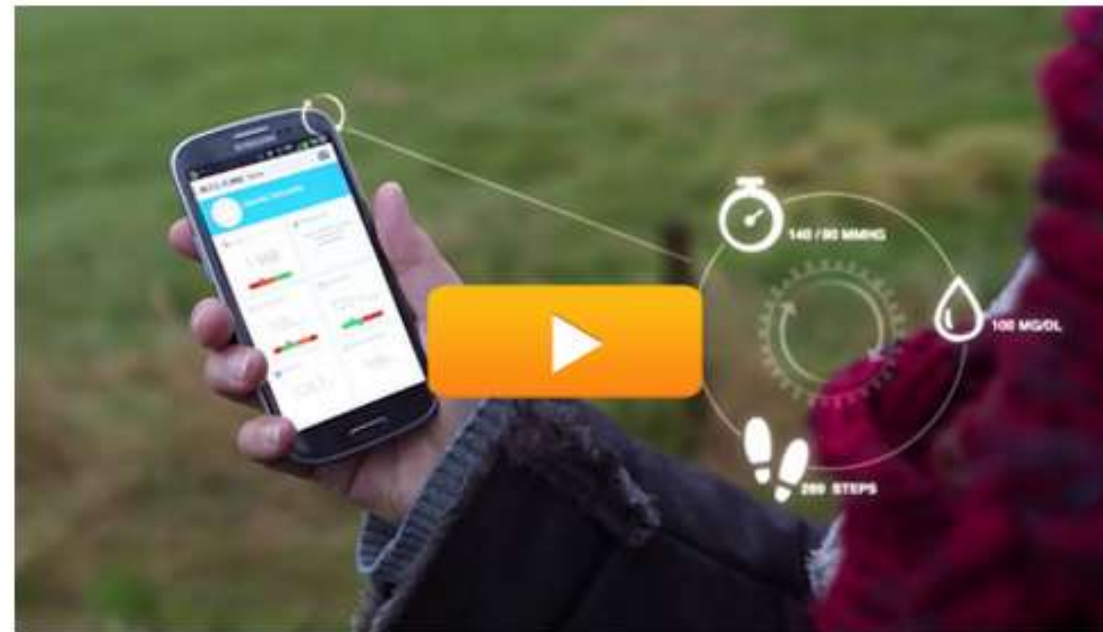
Customer Journey: Roche Diagnostics

Customer Snapshot	»
Success Strategy	»
The Challenge	»
Enter SAP	»
Better Business	»
Benefits	»
Journey Ahead	»
Related Links	»

Explore how other customers are generating value with SAP technology.
[More customer stories »](#)

Enter SAP

Where there's a mobile app, there's a prevention



What makes this
unique

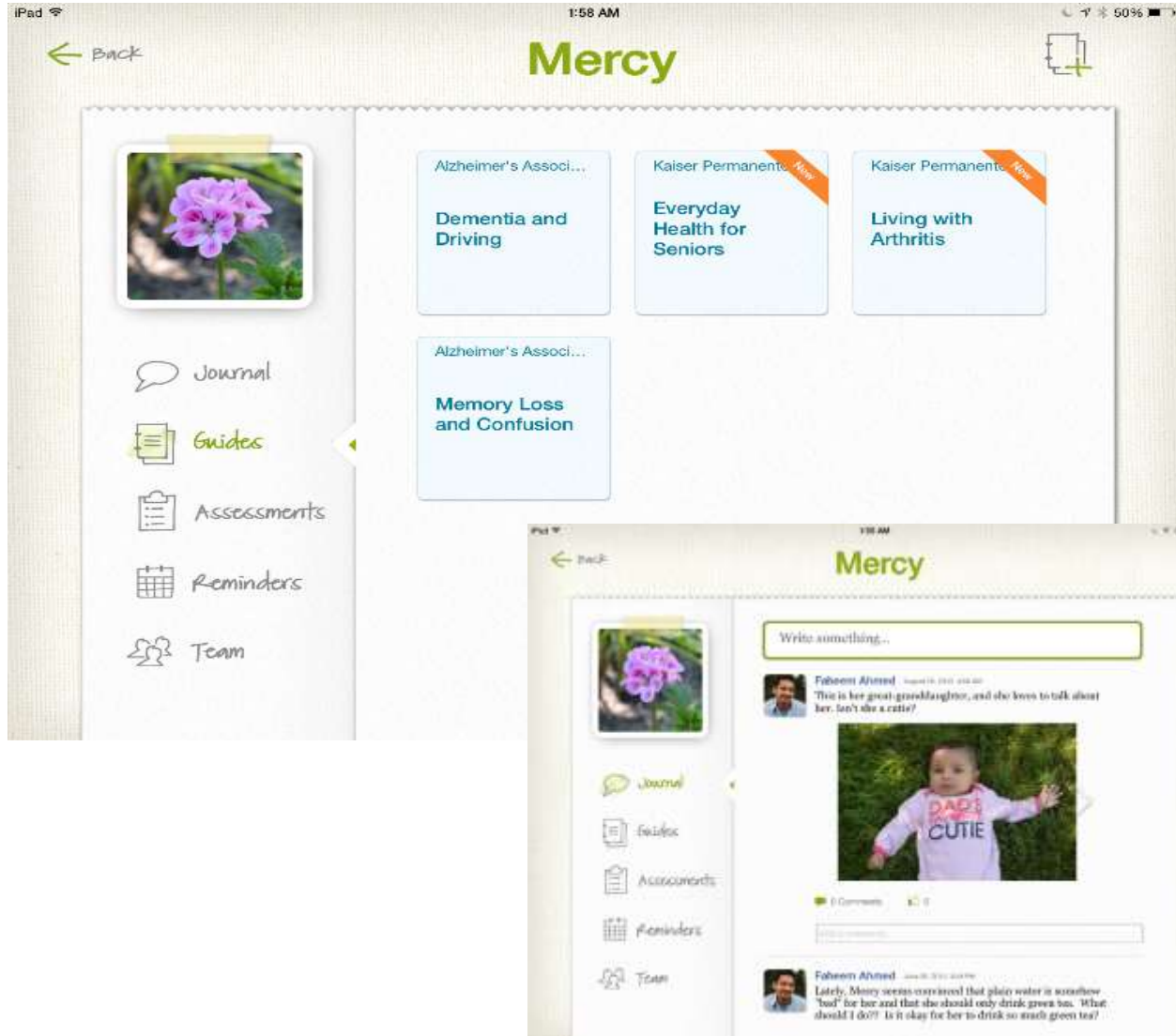
Called Accu-ChekView, Roche's new package combines a blood glucose monitor, a wearable fitness tracker, and an App developed by SAP that are integrated together. Specifically targeted to meet the individual needs of patients and doctors, now a patient's vital signs and blood sugar level can be watched in relation to their physical activity level, in real-time. The doctor can monitor the patient remotely, and the patient can communicate with the doctor's office.

Na SAP, nós **reimaginamos** sua **experiência como paciente**
Exemplo: Pregnancy App



SAP Care Circles

Aumente o Engajamento do Paciente



Care Circles

Deliver better care

Aprenda e aplique as melhores práticas para condições específicas

FUTURO: Encontre especialistas e serviços relevantes



Co-Innovation

Care Circles Pro

Reduce cost of care

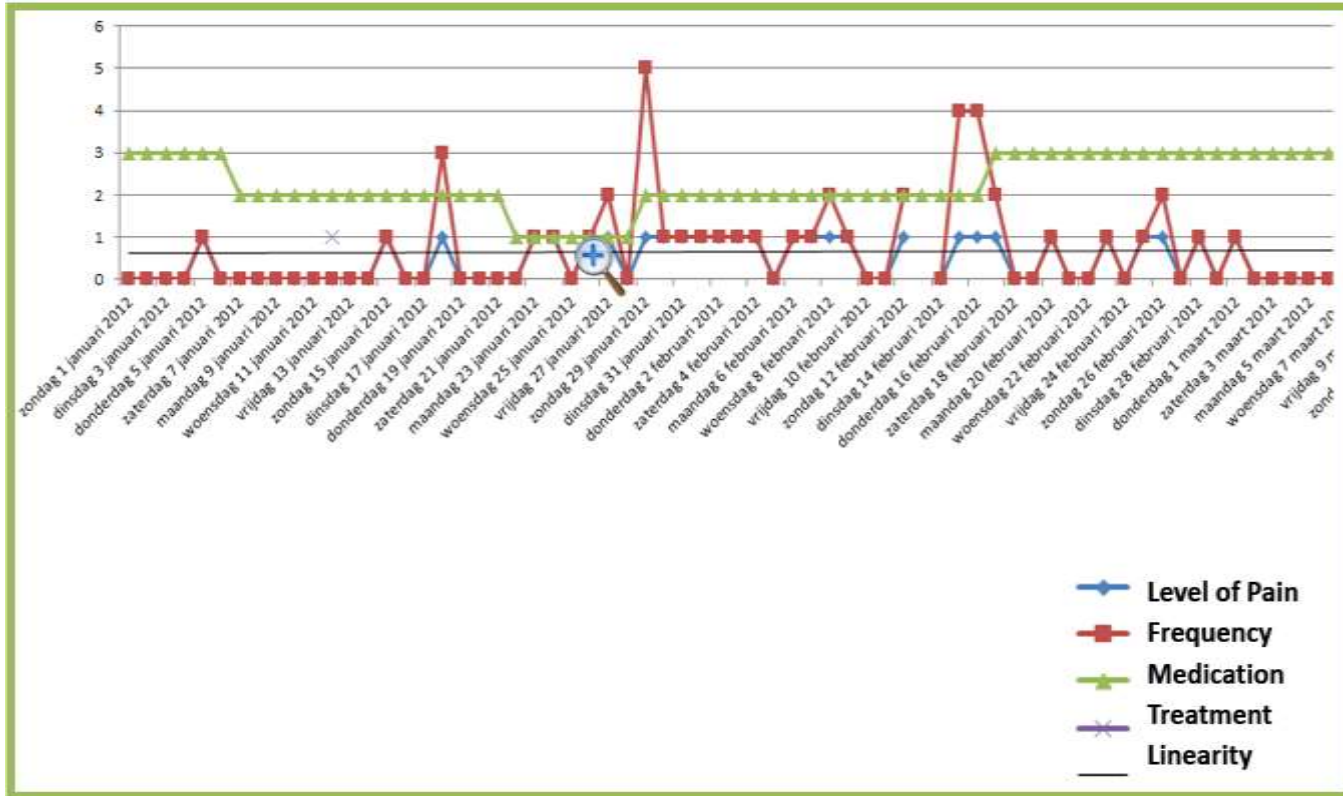
Criar guias, publicar estratégias, coletar dados

FUTURO: monitorar pacientes e oferecer serviços de tele-saúde

Novo aplicativo trás esperança para os pacientes de Dor de Cabeça Crônica



Como uma “facada” na sua cabeça



“A idéia é que obtenhamos informações sobre os pacientes em tempo real. Conhecemos o momento em que sofrem um ataque e o momento em que tomam medicação porque esta informação aparece em nossas telas nas clínicas imediatamente.

Podemos monitorar nossos pacientes à distância e intervir muito mais cedo.

Os pacientes podem ver em tempo real o que está acontecendo antes do início do ataque e o que pode desencadear seus ataques.”

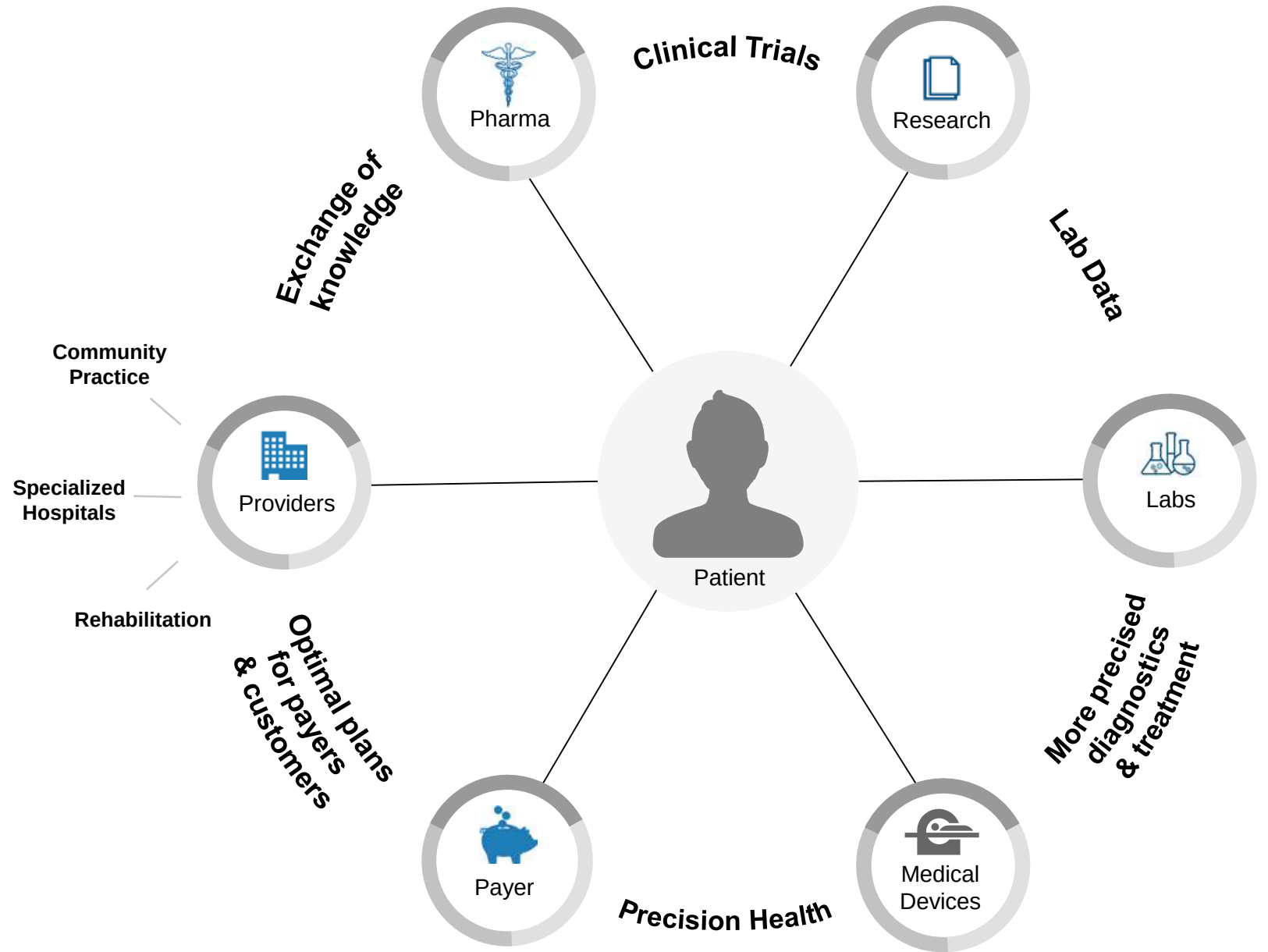
Dr. Emile Couturier, neurologist at Boerhaave Medical Center, Amsterdam

Redes Digitais da Saúde



A plataforma SAP Connected Health

Infraestrutura de federação de
dados que permite redes de
saúde

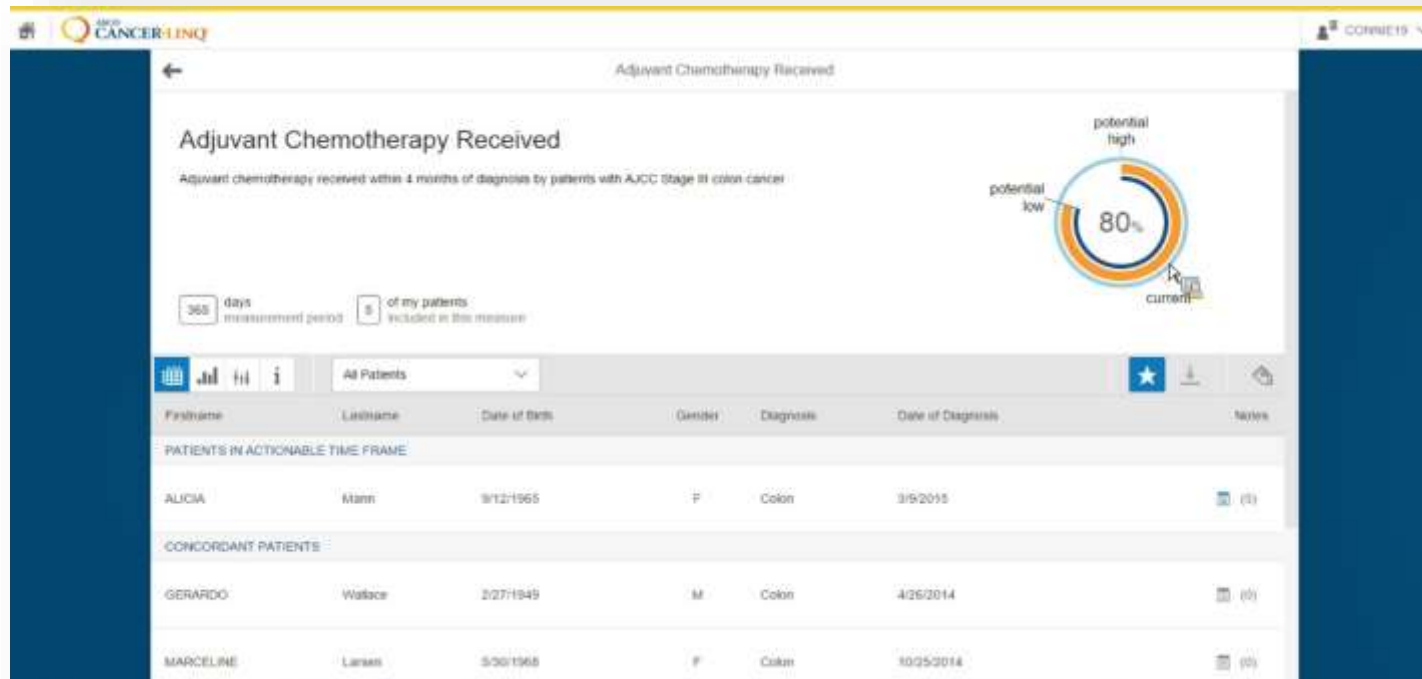


SAP Connected Health & ASCO CancerLinQ



CancerLinQ[™] Takes a Big Leap Forward

MAY 30, 2015



2017

100 PRACTICES AGREE TO PARTICIPATE IN CANCERLINQ

Practices in 40 states and Washington, DC representing more than 2,000 oncologists sign agreements to participate in CancerLinQ[®]

Obrigada!

margareth.amorim@sap.com