Índice de Valor Dasa

Indicadores de saúde para a construção de um modelo de qualidade e segurança do paciente

Volume 1/2024

Índice de Valor Dasa

Indicadores de saúde para a construção de um modelo de qualidade e segurança do paciente

Volume 1/2024

PREFÁCIO

Como uma importante rede de saúde integrada, a Dasa tem papel fundamental na mudança da maneira como os agentes do setor se relacionam. Trabalhamos com gestão baseada em inteligência de dados, investindo constantemente em tecnologia, inovação, experiência do usuário, ciência, pesquisa e novos produtos, buscando melhoria de processos e eficiência de recursos. No centro dessa operação, estão as pessoas: pacientes mais empoderados do próprio cuidado e profissionais com uma prática mais segura, transparente e assertiva.

Frente a um cenário nacional que ainda oferece a assistência à saúde de forma fragmentada, ineficiente, onerosa e inacessível a grande parte da população, o nosso propósito é entregar um modelo de medicina sustentável, apresentando uma jornada de cuidado que olha as pessoas integralmente – e não apenas trata da doença. Com a maior capilaridade em saúde do Brasil e potencial para atender todas as camadas da saúde suplementar, temos a capacidade de estar ao lado do usuário na prevenção, no diagnóstico e no tratamento, contribuindo para entregar uma saúde eficiente, segura e centrada no paciente.

O primeiro passo para formar essa rede foi abraçar uma nova mentalidade de como o modelo médico-assistencial precisa ser oferecido aos brasileiros. Focamos em prevenção e predição, temos a tecnologia e os dados como grandes aliados, mas o nosso principal capital são as pessoas que acreditam que, além de possível, é necessária uma mudança.

É a análise e o tratamento das informações obtidas pela nossa rede de hospitais, laboratórios e unidades de saúde, assim como os pontos de contato físicos e digitais com os usuários, que nos oferecem insumos para ações focadas em um engajamento personalizado do cuidado dos pacientes. Os dados também são a base para a prática de elevados e rigorosos padrões de governança corporativa, que é o pilar dessa sustentabilidade.

E é neste cenário que decidimos dar o próximo passo e criar o **Índice de Valor Dasa**, uma forma de estar em constante evolução para atestar a qualidade dos serviços que oferecemos.

Para nós, esse Índice representa mais do que apenas números: é um movimento estratégico de uma companhia que acredita que é possível trabalhar qualidade e eficiência na mesma equação. Mensurar e comparar padrões é uma das formas de impulsionar a Dasa a evoluir ao longo do tempo e para todo o setor.

Reconhecemos que o caminho da sustentabilidade é longo, mas estamos construindo as bases hoje. E, para nós, isso é inegociável.

Focamos em prevenção e predição, temos a tecnologia e os dados como grandes aliados, mas o nosso principal capital são as pessoas que acreditam que, além de possível, é necessária uma mudança.

Alta Diagnósticos - São Paulo

SUMÁRIO

4
Prefácio

7
Sumário

8
Por que criamos o **Índice de Valor Dasa**?

13
Quais são os pilares do nosso modelo médico-assistencial?

18
Quais os diferenciais do nosso modelo de governança clínica?

22
Como garantimos qualidade e segurança em nossos processos?

28
Como inovação, ensino e pesquisa da Dasa contribuem para a geração de valor na saúde?

34
De que forma é calculado o **Índice de Valor Dasa**?

46
Como garantimos um ambiente que faz da Dasa uma empresa de alta confiabilidade?

Espaço de Saúde Integrada Nove de Julho
e Alta Diagnósticos – Alphaville, São Paulo

1 Por que criamos o Índice de Valor Dasa?

O propósito da Dasa é transformar a lógica da saúde do Brasil, oferecendo um cuidado integral baseado em valor. Neste contexto, o que é importante ao paciente, como qualidade, segurança e atendimento humanizado, é garantido de forma sustentável.

Com a rede de laboratórios, hospitais e unidades assistenciais que tem a maior capilaridade do país, integrada por meio da tecnologia, a companhia está ao lado do usuário durante toda a jornada médica, contribuindo para entregar uma saúde eficiente, segura e com excelência – no tempo certo.

Ao utilizar dados para prever riscos, reduzindo, por exemplo, complicações causadas por doenças crônicas e encurtando de maneira efetiva e segura a jornada entre o diagnóstico e o tratamento, estamos no caminho para atender à necessidade do setor de otimizar recursos e recompensar de forma justa todas as partes que compõe o sistema de saúde privado do Brasil.

E é dentro destes padrões que decidimos criar o **Índice de Valor Dasa**, composto do número único, resultado de um cálculo ponderado de 13 indicadores importantes, públicos e auditados, de qualidade, segurança e desfecho da Dasa.

Nosso objetivo com o Índice é promover uma jornada de melhoria contínua e fomentar um debate setorial sobre o tema: a saúde que queremos para o Brasil precisa que todos os protagonistas alinhem seus interesses, no caminho da sustentabilidade e da segurança.

Sabemos que valor em saúde engloba mais variáveis importantes, entre elas a pertinência clínica e o custo dos serviços prestados. A meta é revisar e aprender com o nosso Índice nos próximos anos para continuarmos evoluindo como organização, entregando um cuidado qualificado e eficiente, juntos.

Summit Governança em Saúde realizado em Outubro de 2023

Nossos Diferenciais

A Dasa tem características que contribuíram para a construção de um Índice de Valor único em saúde:

Rede Integrada Nacional. A Dasa reúne mais de mil unidades de medicina diagnóstica e 15 hospitais, além de unidades assistenciais, para estar ao lado do paciente em toda jornada de cuidado. Esta grande capilaridade faz com que a companhia tenha múltiplos pontos de contato com pacientes, presenciais e digitais, o que contribui para uma jornada de cuidado mais fluida e ágil.

Dados em saúde. A robustez da rede Dasa permite a coleta e interpretação de dados relevantes de saúde de todo o país, que nos auxiliam na estratégia de predição e prevenção. A análise dessas informações é fundamental para a evolução do nosso Índice de Valor. A companhia investiu, ao longo dos últimos anos, mais de R$ 1,5 bilhão na formação do que é, hoje, o maior *data lake* privado do setor de saúde nacional, com cerca de 7,7 bilhões de dados – 70% deles interoperáveis.

Modelo de governança clínica. Trabalhamos na criação e na evolução de um sistema que promove o cuidado integrado pela gestão dos processos que impactam diretamente na segurança do paciente e no desfecho clínico. Um marco deste movimento é que a Dasa é a primeira empresa privada do mundo a receber o selo Diamante do Qmentum Internacional para o modelo de Governança Clínica pelo Quality Global Alliance, em parceria com a Health Standarts Organization (HSO). No processo de acreditação, a entidade avalia a qualidade no atendimento e identifica políticas que contribuem para um serviço seguro, eficaz e de alta qualidade. São três níveis de certificação: Ouro, Platina e Diamante, o mais alto.

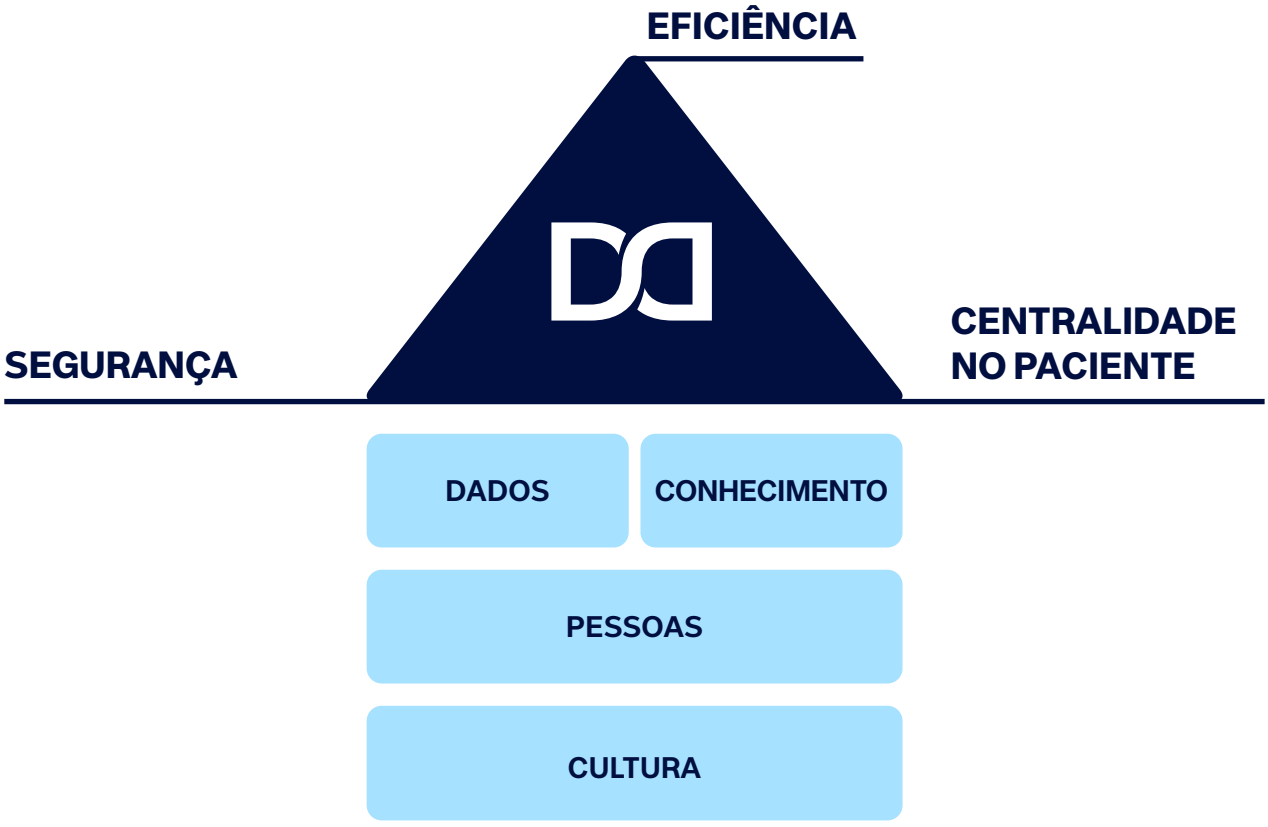
Parceria com Mayo Clinic. O acordo com a Mayo Clinic, que é referência mundial de excelência em saúde, proporcionou à Dasa um *benchmarking* valioso e o aprimoramento dos processos do modelo de governança clínica. A organização norte-americana trabalha há anos com instituições para implementar métodos testados e comprovados que garantem melhor qualidade e resultados em unidades médicas. A rede de saúde, que mais frequentemente ficou no topo dos *rankings* de melhor instituição do segmento dos Estados Unidos, define qualidade como uma visão abrangente de todos os aspectos da experiência de um paciente e avalia a média de resultados, de processos e de classificações de satisfação do usuário.

Assessoria KPMG. A Dasa estabeleceu um processo de captura, consolidação e cálculo de indicadores que compõem o Índice de Valor Dasa. Nessa jornada, iniciada em maio de 2023, a KPMG, de forma independente, assessorou a empresa com a revisão dos riscos e controles internos desses processos. O resultado dessa assessoria permitiu à companhia definir e implementar as ações necessárias para um aperfeiçoamento da maturidade dos 13 indicadores de excelência médica do **Índice de Valor Dasa**.

Alinhamento estratégico. Para garantir a entrega de uma saúde efetiva, segura e centrada no paciente, o **Índice de Valor Dasa** foi estabelecido como um indicador estratégico de Excelência Médica da companhia. Isso torna a evolução e o acompanhamento do Índice um compromisso partilhado de ponta a ponta na nossa rede, engajando desde a alta liderança até os responsáveis pelo atendimento ao paciente.

2 Quais são os pilares do nosso modelo médico-assistencial?

Nossos Pilares



O planejamento da qualidade na gestão de saúde passa pela definição de alguns termos, e a Dasa ressalta três deles como fundamentais para a criação do **Índice de Valor Dasa**: eficiência, segurança e centralidade no paciente. Listados pelo médico pesquisador Avedis Donabedian[1], no final do século passado, eles também norteiam a evolução dos nossos indicadores, consolidando um trabalho de melhoria contínua realizado pela companhia a longo prazo.

1. Donabedian, A. The methods and findings of quality assessment and monitoring: an illustrated analysis. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1985.

Eficiência

Trata-se da proporção entre os insumos utilizados pela empresa em relação aos resultados que ela produz. Na Dasa, o nosso objetivo é entregar o melhor valor em toda a cadeia de cuidado, com tecnologia, segurança e humanização, focando na otimização de recursos – o que garante a sustentabilidade da operação. Essa equação considera a provisão do cuidado, com o mínimo de desperdício, e uma entrega de qualidade, priorizando aquilo que é essencial a um bom resultado em saúde para o paciente.

Segurança

É o conjunto de práticas e ações adotadas pela Dasa para garantir a proteção e a prevenção de danos aos pacientes durante a prestação de cuidados médicos. Os objetivos das medidas são, principalmente, reduzir o risco de eventos adversos e melhorar a qualidade do atendimento de saúde. Os procedimentos vão desde a identificação correta do paciente, passando pela prevenção de infecções, administração segura de medicamentos, registros e monitoramentos, comunicação eficaz e o desenvolvimento de uma cultura que valorize a segurança, incentivando a aprendizagem e promovendo a melhoria contínua.

Centralidade no paciente

Os cuidados de saúde centrados no paciente enfatizam a participação, as preferências, os valores e as decisões das pessoas, desde o momento do diagnóstico, seja no tratamento, ou na gestão das suas condições de saúde. É um modelo que capacita as pessoas a serem responsáveis e ativas no próprio cuidado, quando estão saudáveis ou não. Na Dasa, a nossa abordagem centrada no paciente promove uma relação de colaboração e a confiança nos profissionais, melhorando também a experiência durante a jornada de saúde.

A base para o desenvolvimento desses três pilares escolhidos para o **Índice de Valor Dasa** são inteligência de dados, integração de cuidados, ferramentas digitais, capacitação dos profissionais e, principalmente, uma cultura na qual os colaboradores se sentem seguros para evoluir e aprender com erros.

Essa cultura defende uma saúde correta, humana, sustentável e inteligente, apoiada em projetos de inovação médica. A inteligência artificial e a impressão 3D são exemplos de tecnologia que ajudam a entregar um cuidado ainda mais preciso e preditivo. Estes avanços, associados a uma robusta estrutura de gestão e governança clínica, entregam uma jornada com qualidade, eficiência, segurança e centrada no paciente.

Nesse modelo assistencial, a sustentabilidade é o nosso pilar fundamental: utilizamos os recursos disponíveis baseados em critérios científicos e melhores práticas, tendo no horizonte não apenas a cura imediata, mas a construção de uma jornada de cuidado que promova o bem-estar a longo prazo.

3 Quais os diferenciais do nosso modelo de governança clínica?

A consolidação do modelo de governança clínica da Dasa como um dos mais seguros do Brasil, com um selo de acreditação inédito para hospitais, o Diamante do Qmentum International, um dos maiores programa de desfecho clínico da América Latina, foi fruto de uma jornada construída em uma parceria muito próxima com os médicos e profissionais de saúde da nossa rede.

Com um sistema estruturado de governança clínica e padrões bem estabelecidos para avaliação de performance nas unidades laboratoriais, a Dasa criou diretrizes que promovem o cuidado integrado pela gestão dos processos e estruturas que impactam o desfecho clínico.

O desafio – e meta – foi criar um modelo de eficiência único que englobasse as redes física e digital em um sistema de cuidado contínuo e preditivo, com otimização de recursos e adesão de médicos e pacientes.

Em consonância com o projeto, a Dasa procurou para *benchmarking* a Mayo Clinic, principal referência mundial da área de aprimoramento dos processos em governança clínica.

Criamos também um Quality Advisory Board com um time de especialistas da Mayo e da Dasa, para discussão do desempenho dos indicadores que compõem o índice de valor para construção de planos de melhoria contínua.

MAYO CLINIC

QMENTUM INTERNATIONAL ACCREDITED-DIAMOND

Conforme melhores práticas de governança clínica e benchmark nacional e internacional, foram estabelecidos cinco pontos primordiais para o nosso modelo gestão:

1. Elaboração de um planejamento estratégico médico unificado que leva em conta a eficiência, a segurança e a centralidade do paciente.

2. Criação de uma liderança médica centralizada, com a nova área de Governança Clínica da Dasa.

3. Definição de padrões e condições clínicas comuns para procedimentos com maior prevalência na rede.

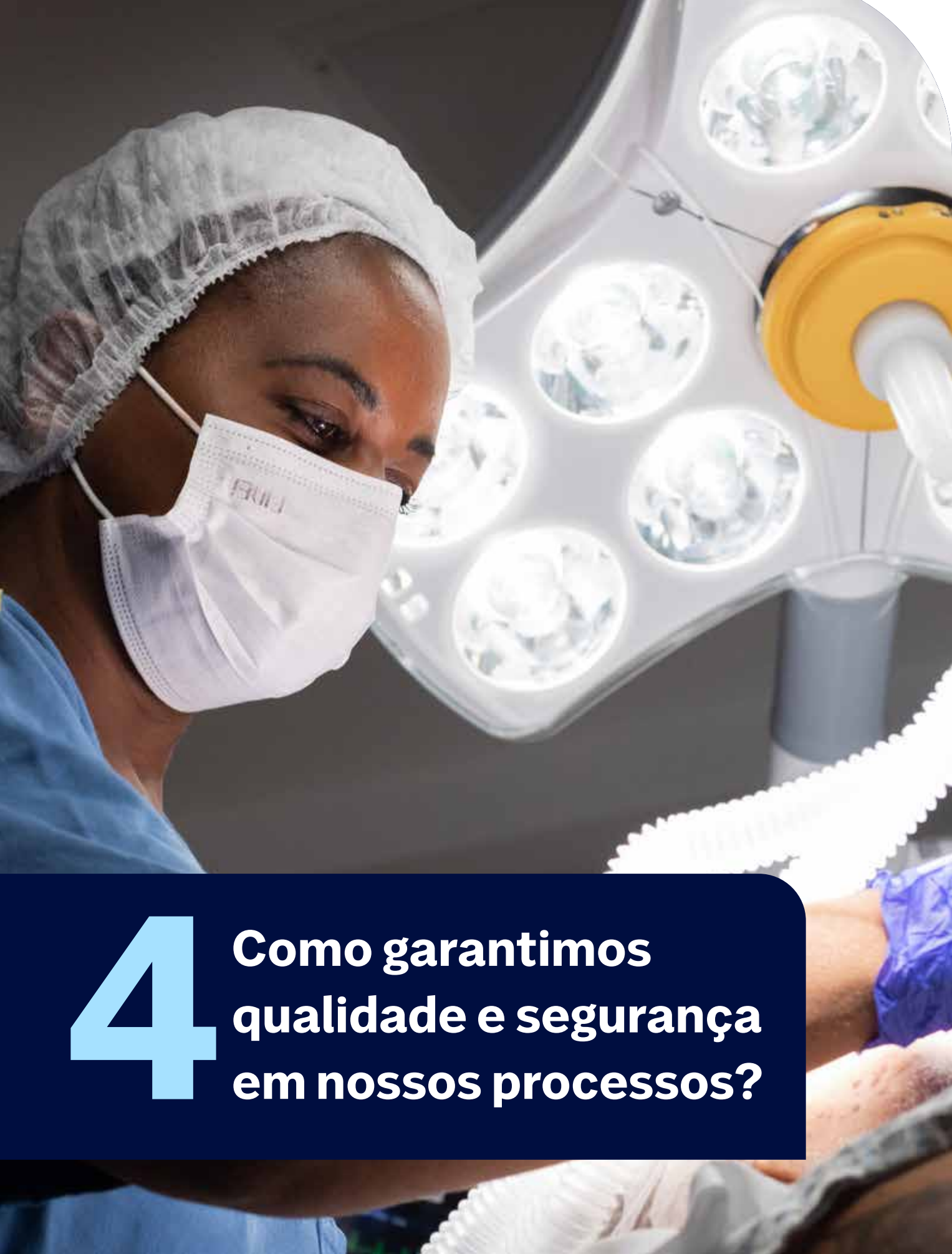
4. Definição de práticas e KPIs para a execução descentralizada de cada unidade e redução da variabilidade das práticas clínicas.

5. Criação de um rito de prestação de contas, com responsabilidade compartilhada da direção de cada unidade e acompanhamento dos KPIs.

Hoje, a área de Governança Clínica da Dasa é referência no Brasil. Ela foi desenhada como um sistema horizontalizado, que permite e fomenta o aprendizado dos profissionais, assim como a troca contínua de dados e informações entre hospitais, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O treinamento, a organização das equipes e a contribuição das pessoas que compõe a nossa rede foram fundamentais no processo, com um saber profissional ancorado na deontologia que elevou a qualidade a outro patamar.

Essa é a jornada que levou a Dasa a ser primeira empresa privada do mundo a receber o selo Diamante do Qmentum International para o modelo de Governança Clínica pelo Quality Global Alliance (QGA) em parceria com a Health Standarts Organization (HSO). A QGA possibilita que as instituições de saúde brasileiras acessem padrões internacionais de excelência por meio de normas e padrões de alta performance em qualidade e segurança.

Núcleo Técnico-Operacional (NTO) da Dasa – Alphaville (SP)



4 Como garantimos qualidade e segurança em nossos processos?

A Dasa apresenta as melhores credenciais, conferidas por reconhecidas instituições nacionais e internacionais. A busca pela qualidade e pelos padrões de excelência fazem parte do DNA da companhia, e cada uma das acreditações conquistadas confirmam isso.

A cultura de segurança do paciente é prioridade na Dasa: é esse conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos que guia o nosso compromisso com a gestão da saúde. O tema é estratégico nas operações (diagnósticos, hospitais, oncologia e cuidados integrados) e envolve outras duas disciplinas complementares: a cultura justa e a cultura de empresas de alta confiabilidade, como será discutido no último capítulo desta publicação.

Para a validação dos sistemas de Qualidade e Segurança, participamos dos mais reconhecidos selos de acreditação nacionais e internacionais. Desta forma, são realizadas avaliações que se baseiam em auditorias na cadeia de processos.

ACSA. Acreditação de Qualidade Avançada da Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), a maior instituição certificadora internacional europeia.

CAP. Certificação Internacional concedida pelo Colégio Norte-Americano de Patologistas (CAP) referente à excelência na prática de análises clínicas e anatomopatologia (NTO Alphaville – SP).

Certificação por Distinção para Serviços de Hemodinâmica. Certificado concedido pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG) — Health Services Accreditation, que avalia o conjunto de protocolos e indicadores direcionadores, permitindo o compartilhamento do conhecimento multidisciplinar, com valor agregado ao paciente durante e após os procedimentos intervencionistas.

Joint Commission International (JCI). É líder mundial em certificação de organizações de saúde e concede a acreditação para serviços hospitalares e certificação para programas específicos. A missão da JCI é melhorar a segurança e a qualidade dos cuidados na comunidade internacional por meio do fornecimento de educação, publicações, consulta e serviços de avaliação e acreditação. A JCI está comprometida em acompanhar a dinâmica dos cuidados de saúde globais, ao mesmo tempo que permanece como porta-estandarte do The Gold Seal of Approval ®, um símbolo universalmente reconhecido de qualidade e segurança do paciente.

Magnet. Iniciativa da American Nurses Credentialing Center (ANCC) para distinguir as instituições que oferecem excelência na prática de enfermagem e cuidados com a saúde. Conduzido como uma jornada, o programa objetiva um acompanhamento contínuo de melhorias com foco nos padrões do manual que contemplam os seguintes pilares: liderança transformacional, prática profissional exemplar, estrutura de empoderamento, novos conhecimentos, inovações e melhorias e resultados empíricos. A designação é reconhecida como o mais alto padrão de excelência em práticas e estratégias de enfermagem.

NBR ISO 17025. Norma referência relacionada à gestão de laboratórios de ensaios e calibração (Chromatox).

ONA. Organização Nacional de Acreditação é responsável pelo desenvolvimento e gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde. Desde 1999, a ONA trabalha para que as instituições de saúde no Brasil adotem práticas de gestão e assistenciais que levem à melhoria do cuidado para o paciente.

PADI. Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem. Certificação concedida pelo Colégio Brasileiro de Radiologia (Alta Diagnósticos São Paulo e Alta Rio de Janeiro).

PALC. Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos, certificação concedida pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (Alta Diagnósticos SP e RJ, Delboni Medicina Diagnóstica, Lavoisier, Salomão Zoppi, Dasa Genômica, Bronstein, Lâmina, Sérgio Franco, Laboratório Lustosa, São Marcos, Cerpe, Gilson Cidrin, Gaspar, Lab Pasteur, Leme, Laboratório Osvaldo Cruz, Padrão, Prevlab, Valeclin, Vital Brasil, Álvaro, Frischmann Aisengart, Ghanem, Grupo Exame Novo Hamburgo, Santa Luzia, São Camilo, Atalaia, Cecid Cedilab e Exame).

Parto Adequado. Certificação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que assegura as boas práticas na linha de cuidado maternal e neonatal.

QMENTUM. Parceria do Quality Global Alliance (QGA) com a Health Standards Organization (HSO) possibilitando que as instituições de saúde acessem padrões internacionais de excelência por meio de orientações e monitoramento de alta performance em qualidade e segurança. A Metodologia Qmentum International se diferencia pelo uso de ferramentas de trabalho específicas que permitem a avaliação e reestruturação dos processos transversais à assistência. A avaliação tem como foco o cuidado centrado na pessoa, sendo uma abordagem que orienta todos os aspectos do planejamento, da entrega e da avaliação de serviços.

QOPI®. Quality Oncology Practice Initiative, certificação fornecida pela Sociedade Norte-Americana de Oncologia Clínica (ASCO®) que objetiva promover os mais elevados padrões de cuidado e segurança nas instituições dedicadas ao tratamento e cura do câncer ao redor do mundo.

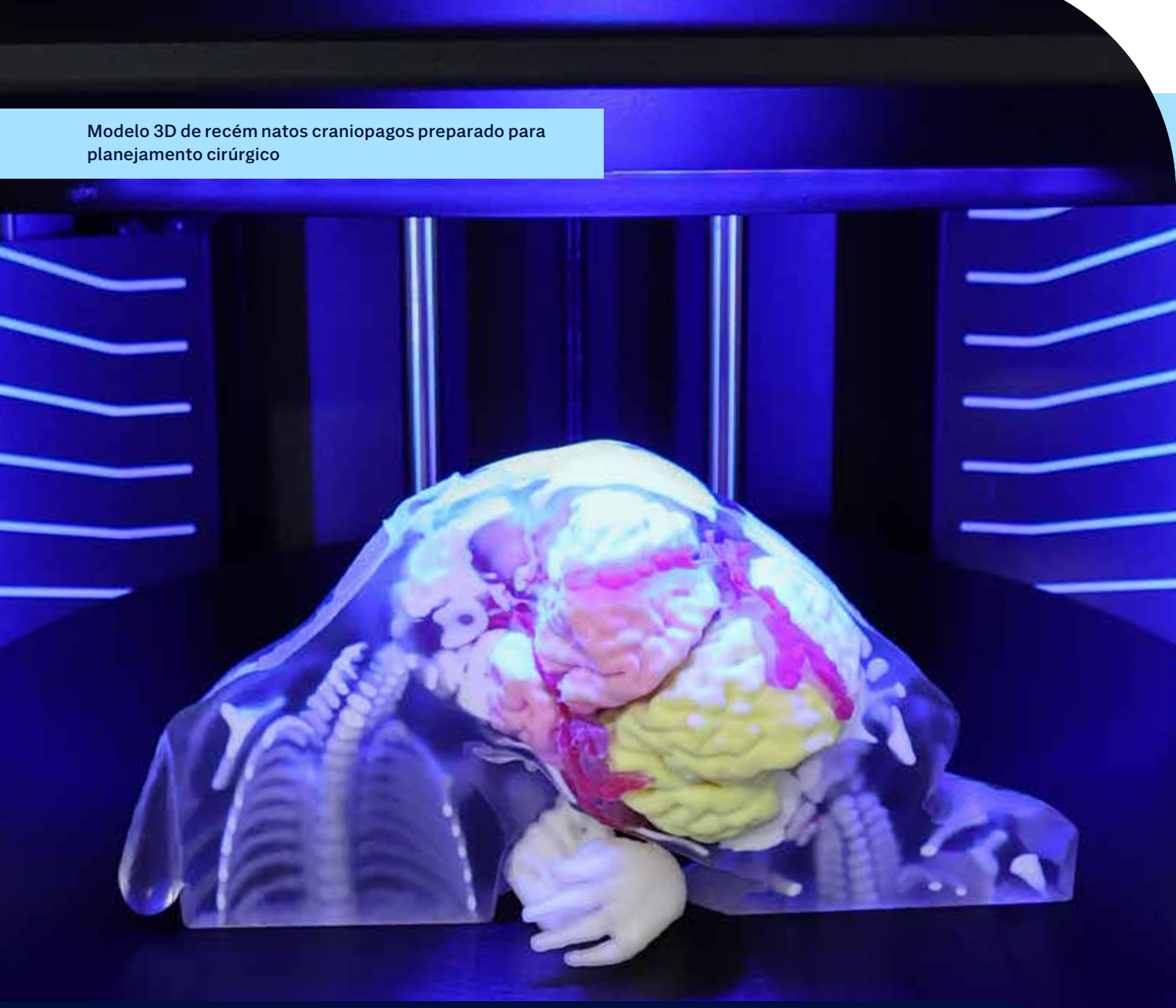
Rede Sentinela. Projeto criado pelo setor de Vigilância em Serviços Sentinela, integrante da área de Vigilância em Eventos Adversos e Queixas Técnicas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), em parceria com os serviços de saúde brasileiros.

Selo Black Diamond 3M.
Programa de reconhecimento às boas práticas, criado pela 3M.

Selo Programa São Paulo Amigo do Idoso.
Oferecido pelo Governo do Estado de São Paulo para estimular os hospitais e as entidades públicas e da sociedade civil a implementar ações voltadas ao público com mais de 60 anos.

UTI Top Performer. Selo concedido pelo Epimed, em parceria com a Associação de Medicina Intensiva Brasileira, às Unidades de Terapia Intensiva (UTI) do Brasil que apresentam alta performance, com base na Matriz de Eficiência Padronizada, de acordo com o escore SAPS-3.

World Stroke Organization (WSO). Certificação concedida pela Sociedade Ibero-Americana de Doenças Cerebrovasculares (SIECV). O processo atesta a qualidade das instituições de saúde no que se refere à estrutura, assistência e tratamento do Acidente Vascular Cerebral (AVC).



Modelo 3D de recém natos craniopagos preparado para planejamento cirúrgico

5 Como inovação, ensino e pesquisa da Dasa contribuem para a geração de valor na saúde?

A inovação da Dasa em números

30 modelos de IA incorporados

Algoritmos de NLP:

- 43 doenças identificadas
- 10 mil laudos diários lidos
- Tempo de início do tratamento com redução de 17 para 7 dias

40% de diminuição no tempo de ressonância magnética com IA

R$ 1,7 bilhão investido em inovação desde 2017

Para a Dasa, a inovação é uma premissa para a evolução do setor de saúde. Quando o uso das mais modernas tecnologias apenas tangenciava a medicina no Brasil, a empresa entendeu que era preciso fazer mais do que prestar serviços: era necessário levar a inovação para transformar a forma como as pessoas se relacionam com o autocuidado. Nesta jornada, a companhia adquiriu maturidade e, atualmente, as novidades tecnológicas estão a serviço do core da rede, com aplicabilidade em grande escala, tornando os serviços em saúde mais eficientes, confiáveis e sustentáveis.

A Dasa foi pioneira no uso Inteligência Artificial (IA) para a detecção de doenças e para aprimorar a experiência do usuário. Desde 2017, a companhia integrou times multiprofissionais (médicos, cientistas de dados, engenheiros de *software*, entre outros) e testou dezenas de soluções de empresas nacionais e internacionais, desenvolvendo dentro de casa mais de 30 modelos de IA, que já estão incorporados na rotina da rede.

Só nos últimos cinco anos, foram mais de R$ 1,70 bilhão investido em inovação. Tão importante quanto conhecer estes números, é mostrar como eles se transformaram em ganhos efetivos para os clientes da empresa e para a sustentabilidade do setor.

Determinação do escore de cálcio pela tomografia de tórax de rotina usando IA

Inteligência Artificial

Um exemplo de como a inovação da Dasa entrega valor aos brasileiros se dá por meio da utilização de algoritmos de NLP (Processamento de Linguagem Natural). Os algoritmos fazem a leitura automática dos laudos dos exames de imagem, por exemplo, e identificam achados relevantes, permitindo o acionamento ágil do médico responsável pelo paciente e possibilitando maior brevidade na próxima etapa do cuidado.

Neste processo, são estabelecidas regras para análise de diversos laudos que identificam pelo menos 43 doenças. Entre 6 e 10 mil laudos em todo o Brasil são avaliados diariamente. No caso do reconhecimento de alguma anomalia, uma equipe médica é responsável pelo contato com o médico prescritor para alertá-lo sobre o achado e, caso necessário, o auxilia na navegação do paciente dentro da rede de laboratórios e diagnósticos da Dasa.

Quando um paciente que passou pela rede, com um achado identificado por meio de NLP, é alertado pelo seu médico, ele

consegue dar o próximo passo no tratamento, em média, depois de 7 dias. Quando ele não é alertado, o tempo é de 17 dias.

Para auxiliar os algoritmos de NLP, a Dasa criou sua própria IA Generativa: o DasaBERT. Desenvolvida por cientistas de dados e médicos, entrou em operação no início de agosto de 2023 e usa o modelo de arquitetura *transformer*, o mesmo do ChatGPT, para filtrar achados em laudos mais complexos.

Os relatórios gerados pela tecnologia, que passam também pelo crivo de médicos da Dasa, aceleram o início de tratamento ou a realização de exames complementares de pacientes, com impacto positivo direto no desfecho clínico, sempre com pertinência clínica e com a autorização do médico do paciente.

O Kardia é outro exemplo de como a companhia utiliza a IA para reduzir a distância entre o diagnóstico e o tratamento, em parceria com a startup Neomed. O sistema é capaz de emitir laudos em menos de 5 minutos para eletrocardiogramas críticos e acelerar o cuidado de doenças cardiovasculares.

A Dasa tem, ainda, um algoritmo de aprendizado profundo (*deep learning*) para reduzir os ruídos de imagem nos exames de ressonância magnética em 80 equipamentos da rede. Com a inovação, houve diminuição em 40% no tempo de realização dos exames, uma forma de aprimorar a experiência dos pacientes, que ficam menos tempo dentro do aparelho, além de otimizar a utilização das máquinas e, consequentemente, fomentar o maior acesso à saúde.

O DasaBERT usa o modelo de arquitetura *transformer*, o mesmo do ChatGPT, para selecionar achados em laudos mais complexos.

Parcerias inovadoras

Para ampliar o seu leque de soluções inovadoras em saúde, a Dasa realiza ainda parcerias com instituições e empresas reconhecidas pela excelência em tecnologia. Um projeto recente foi feito com a Universidade de Stanford, nos Estados Unidos, para a criação de um algoritmo de inteligência artificial que determina o escore de cálcio coronariano pela tomografia de tórax de rotina. Com o algoritmo, que já está em funcionamento na rede, é possível extrair essa informação, além de dados adicionais sobre o risco cardiovascular, em um exame que foi realizado para outro propósito. Assim, a Dasa realiza o chamado rastreio oportunístico, que permite dar visibilidade do risco de infarto do miocárdio aos pacientes que não tinham essa suspeita de risco.

Com o algoritmo de escore de cálcio, a Dasa dá visibilidade ao risco de infarto do miocárdio aos pacientes que não tinham essa suspeita de risco.

Outra parceria importante da Dasa é com a Brain4Care, que possui uma tecnologia capaz de detectar aumento da pressão intracraniana de forma não invasiva. Com isso, é possível realizar a triagem de forma mais precisa em pacientes críticos.

Telestroke: atendimento 24h para AVC

O Telestroke é um projeto pioneiro de telemedicina utilizado no tratamento de AVC que permite o acompanhamento 24 horas, em tempo real, por neurologistas em consultas de emergência no pronto-atendimento da rede. O serviço consegue viabilizar, por meio de um aplicativo e de câmera de alta resolução (computador, celular ou tablet), o atendimento de um neurologista, em uma central, com apoio remoto no atendimento, a qualquer hora. Por solicitação de um médico plantonista treinado, os especialistas conseguem avaliar o paciente, de forma ágil e eficiente, e fornecer subsídios ao médico que está prestando assistência emergencial para garantir sempre o melhor tratamento.

Jovens Médicos Inovadores

No Programa Jovens Médicos Inovadores, da Dasa, os graduandos têm a chance de serem mentorados durante 9 meses por renomados executivos e especialistas em saúde e empreendedorismo da companhia e de estruturar e gerenciar um projeto de inovação com uma startup.

Biodesign Lab

O Biodesign Lab é outro exemplo de inovação, ensino e pesquisa promovido pela Dasa. Fruto da parceria entre a companhia e a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ), o laboratório foi pioneiro na impressão 3D de modelos usados na medicina fetal, desenvolvimento de máscaras de proteção facial na pandemia da Covid-19 e planejamento pré-operatório de cirurgias complexas.

Entre os projetos em andamento, estão pesquisas para a criação de programa de realidade virtual e mista que permitem aos médicos fazerem simulações cirúrgicas nos próprios casos a serem tratados, como nos transplantes de fígado, em parceria com o Hospital São Lucas Copacabana, no Rio de Janeiro, além de impressões 3D e bioimpressões.

A tecnologia possibilita agregar mais informações e realizar simulações nas discussões de casos, inclusive com especialistas de qualquer parte do mundo.

Sede administrativa Dasa - Pinheiros, São Paulo

6 De que forma é calculado o Índice de Valor Dasa?

Desde a sua origem, no setor de diagnósticos e análises clínicas, a Dasa trabalha com indicadores de qualidade e segurança que são reconhecidos nos mercados brasileiro e internacional. A criação do Índice de Valor da companhia é a consolidação deste trabalho de longo prazo. E, para a Dasa, ele não é apenas um número: é uma barra de evolução, que já é uma referência para toda a rede, sendo um parâmetro de melhoria contínua.

Ao longo da sua trajetória, a companhia investiu em processos sólidos de auditoria por empresas independentes. E, para o **Índice de Valor Dasa**, essa missão foi entregue à KPMG, uma das mais conceituadas empresas de auditoria do mundo. O trabalho entre as duas organizações começou em maio de 2023, quando foi dada à KPMG a tarefa de revisar os processos, riscos e controles internos, com o objetivo de avaliar a integridade, existência e precisão dos dados que compõem os 13 indicadores de excelência médica selecionados entre todos os indicadores clínicos gerenciados pela companhia.

Cada número e indicador reflete os investimentos da companhia em pessoas, no desenvolvimento de novas ferramentas, em tecnologia e na construção de uma estratégia baseada nas melhores práticas. O **Índice de Valor Dasa** é uma forma de melhoria contínua, que toda a empresa deve ter como referência na busca da excelência e da eficiência.

Delboni Diagnósticos - São Paulo

Explicando os nossos indicadores

Considerando sua grande capilaridade e a complexidade dos serviços que presta, a Dasa optou por estruturar o seu Índice de Valor por unidade de negócios, e não por especialidade médica.

Desta forma, o Índice de Valor Dasa inicia sua trajetória a partir da estruturação do modelo de governança clínica e melhoria contínua nas seguintes unidades de negócios:

Hospitais

- Evento Adverso Grave e/ou Óbito
- Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea
- Incidência de Lesão por Pressão
- Reinternação Hospitalar em 30 dias
- Desfecho Reportado pelo Paciente, do inglês, Patient Reported Outcome Measures (PROM)

Diagnósticos

- Evento Adverso Grave em Colonoscopia
- Discordâncias de Alta Relevância em exames de tomografia e ressonância magnética
- Índice de Retificação de Laudos em Análises Clínicas
- Desfecho Reportado pelo Paciente, do inglês, Patient Reported Outcome Measures (PROM)

Cuidados Integrados

- Evento Adverso Grave e/ou Óbito
- Infecção por Broncoaspiração
- Reinternação Hospitalar em Atenção Domiciliar
- Desfecho Reportado pelo Paciente, do inglês, Patient Reported Outcome Measures (PROM)

Índice de Valor Dasa 2023

Para garantir a entrega de uma saúde efetiva, segura e centrada no paciente, o **Índice de Valor Dasa** é apresentado como Objetivo Estratégico de Excelência Médica da companhia. Assim, o indicador engaja o atendimento na ponta à alta liderança na busca por excelência.

A Dasa optou por elaborar seu Índice de Valor por unidade de negócios, e não por especialidade médica. Nesse contexto, o **Índice de Valor Dasa** inicia sua trajetória a partir da estruturação de um modelo de governança clínica e melhoria contínua.

O número, apresentado em uma escala de 0 a 100 pontos, expressa o cálculo ponderado da performance dos 13 indicadores selecionados, sendo que 50% de sua composição se refere aos Indicadores de Qualidade e Segurança, 30% aos Indicadores de Desfecho Objetivo e 20% de Desfecho Reportado pelo Pacientes.

*Dados consolidados de 2023

Hospitais

A rede composta por 15 hospitais possui ampla capilaridade, engloba uma elevada complexidade de serviços e possui certificações como JCI, Qmentum e ONA.

Quanto maior melhor Quanto menor melhor

1

Evento Adverso Grave e/ou Catastrófico
Os eventos adversos são incidentes que resultam em dano ao paciente com necessidade de monitorização ou intervenção médica. O gerenciamento do risco possibilita minimizar o dano aos pacientes. No ano de 2023 reduzimos 36% versus o ano anterior, os eventos adversos em nossos hospitais.

84%

Referência:
Meta institucional, conforme série histórica.

Performance do indicador varia de 0 a 120% de acordo com cada meta estalecida pela companhia, dentro do seu ciclo estratégico em 2023.

2

Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea

A infecção primária de corrente sanguínea (IPCS) associada a um cateter central nos pacientes, dentro das unidades de terapia intensiva. A Dasa utiliza um pacote de medidas de prevenção que direcionam as boas práticas e impactam na redução da taxa de infecção. No ano de 2023 reduzimos 21% a incidência desse tipo de evento.

100%

Referência:
1,6 (ANAHP)

3

Incidência de Lesão por Pressão

A lesão por pressão (LP) surge na pele ou tecidos moles, resultante da pressão intensa e/ou prolongada. A Dasa adota estratégias de prevenção recomendadas por programas nacionais e internacionais com foco em proporcionar uma assistência pautada em qualidade e segurança. Em 2023 observados 24% de redução nesse indicador.

113%

Referência:
1,5 (ANAHP)

Hospitais

Quanto maior melhor Quanto menor melhor

4

Reinternação Hospitalar em 30 Dias
É o indicador que verifica a proporção de pacientes readmitidos no hospital em 30 dias após a alta. É considerado um dos principais indicadores de desfecho clínico objetivo após uma internação hospitalar. Na Dasa, utilizamos algoritmos preditivos que avaliam o risco de reinternação hospitalar antes da alta e adotamos medidas para prevenção. Em 2023, mantivemos boa perfomance em relação a série histórica, alinhada ao controle de tempo de permanência em nossos hospitais com o mix de especialidades.

100%

Referência:
6,2 Meta institucional, conforme série histórica.

Performance do indicador varia de 0 a 120% de acordo com cada meta estalecida pela companhia, dentro do seu ciclo estratégico em 2023.

5

Desfecho Reportado pelo Paciente (PROM)
É um indicador que mede o estado de saúde e a qualidade de vida referida pelo próprio paciente, sem a interferência de um profissional de saúde. O delta PROM reflete a evolução da qualidade de vida, após uma intervenção. Para a coleta do PROM são utilizados questionários padronizados e validados (Score: EQ-5d-3L). Em 2023, tivemos mais de 23 mil pacientes incluídos no programa de desfecho dos Hospitais da Dasa.).

120%

Referência:
Meta Institucional,
conforme série histórica.

Complexo Hospitalar Niterói - Rio de Janeiro

Diagnósticos

Área que engloba análises clínicas, diagnóstico por imagem, patologia, genética, apoio a laboratórios e acreditações, com mais de 900 unidades no Brasil.

Quanto maior melhor Quanto menor melhor

1

Evento Adverso Grave em Colonoscopia

Ocorrência de evento adverso grave ou catastrófico por perfuração intestinal secundário ao exame de colonoscopia com necessidade de intervenção.

120%

Referência: **66,6**
Média dos resultados de EAG por perfuração dos principais estudos e cálculo em DPMO[2]

2

Discordâncias de Alta Relevância em Exames de Tomografia e Ressonância Magnética

A metodologia de peer learning, consiste em avaliação de laudos radiológicos descritos por um radiologista e avaliação destes, por um seagundo profissional, havendo discordância, é feita a revisão antes da liberação do exame. Na Dasa, 3% de todos os laudos são revisitados por pares antes da liberação do laudo final, reduzindo potenciais erros diagnósticos. Essa política faz parte de um programa de *Peer Learning* para promover a aprendizagem coletiva e colaborativa na equipe.

120%

Referência: **0,50**
Histórico Dasa relacionado aos achados considerados discordantes com alta relevância pela metodologia do *Peer Learning*, para TC e RM)

Performance do indicador varia de 0 a 120% de acordo com cada meta estalecida pela companhia, dentro do seu ciclo estratégico em 2023.

2. World Journal Gastroenterology 2019, jan 14;25(2):190-204 - Adverse events related to colonoscopy: Global trends and future challenges

3

Índice de Retificação de Laudos em Análises Clínicas
A retificação de laudo é considerada quando um resultado de exame laboratorial é emitido de forma revisada, após a divulgação inicial. Na Dasa, consideramos o índice de retificação de exames realizados nos mais de 20 Núcleos Técnico-Operacionais (NTOs).

120%

Referência: **12,5**
Meta Institucional, conforme série histórica

4

Desfecho Reportado pelo Paciente (PROM)
É um indicador que mede o estado de saúde e a qualidade de vida referida pelo próprio paciente, após a realização de exames de colonoscopia. O delta PROM reflete a evolução da qualidade de vida após uma intervenção nas unidades da Dasa. Para a coleta do PROM são utilizados questionários padronizados e validados (Score: EQ-5d-3L). Em 2023, tivemos mais de 1400 pacientes incluídos no programa de Diagnóstico da Dasa.

100%

Referência:
Meta Institucional, conforme série histórica

Cuidados Integrados

Área que integra o cuidado por meio de coordenação, navegação, telessaúde e atenção domiciliar.

Quanto maior melhor Quanto menor melhor

1

Evento Adverso Grave e/ou Catastrófico

Os eventos adversos são incidentes que resultam em dano ao paciente com necessidade de monitorização ou intervenção médica durante o atendimento em regime domiciliar. O gerenciamento do risco possibilita minimizar o dano aos pacientes. No ano de 2023 reduzimos 100 % dos eventos adversos na nossa operação.

120%

Referência:
Meta Institucional, conforme série histórica

2

Infecção por Broncoaspiração

Esse indicador reflete a qualidade assistencial do serviço prestado por fisioterapeutas, time de enfermagem e cuidadores treinados para realizar aspirações, controle de infusão de dieta, cuidados com higiene oral e posicionamento correto dos pacientes acamados, procedimentos que geram segurança ao paciente, evitando riscos graves, como processos infecciosos e óbitos. Na Dasa, tivemos 72% de diminuição nesse indicador.

120%

Referência: **1,6**
Meta Institucional, conforme série histórica

Performance do indicador varia de 0 a 120% de acordo com cada meta estalecida pela companhia, dentro do seu ciclo estratégico em 2023.

3

Reinternação Hospitalar em Atenção Domiciliar
É o indicador que mede a proporção de pacientes que precisam ser encaminhados ao hospital para reinternação durante o atendimento em regime domiciliar.

79%

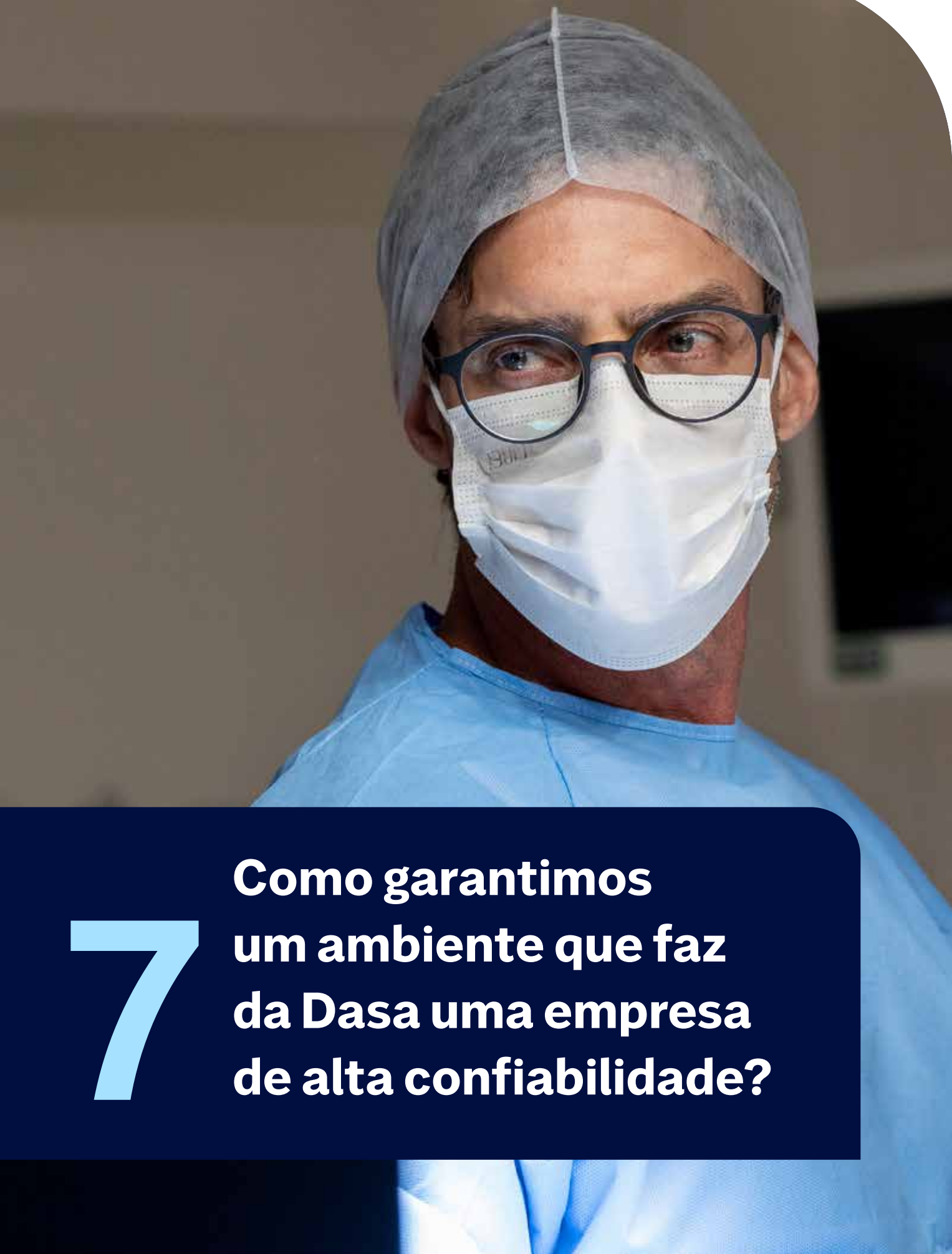
Referência: **8,2** (Manual de Boas Práticas de Atenção Domiciliar — Nead Saúde)

4

Desfecho Reportado pelo Paciente (PROM)
É um indicador que mede o estado de saúde e a qualidade de vida referida pelo próprio paciente e/ou acompanhantes em regime de atendimento domiciliar. O delta PROM reflete a evolução da qualidade de vida após uma intervenção realizada pela equipe da Dasa na casa do paciente. Para a coleta do PROM são utilizados questionários padronizados e validados (Score: EQ-5d-3L). Em 2023, tivemos mais de 490 pacientes incluídos no programa de Cuidados Integrados da Dasa.

100%

Referência:
Meta Institucional,
conforme série histórica



7 Como garantimos um ambiente que faz da Dasa uma empresa de alta confiabilidade?

Por Leonardo Vedolin
Diretor-geral médico e de cuidados integrados da Dasa

Com o avanço da Medicina 5.0, aliada a novidades disruptivas aplicadas à saúde, como Inteligência Artificial generativa, medicina robótica e análise de dados, seria fácil para os líderes de negócios confiarem apenas à tecnologia a segurança e as melhorias operacionais de hospitais, laboratórios e unidades assistenciais.

Sem dúvida, essas inovações estão mudando o jogo para a Medicina no Brasil e no mundo, e são essenciais para diagnósticos e desfechos clínicos cada vez mais seguros e assertivos, além da melhoria da experiência do paciente. Entretanto, antes de quaisquer avanços que a tecnologia possa proporcionar, empresas de saúde precisam de medidas para ser tornarem seguras e confiáveis.

É essa a premissa do que, atualmente, chamamos de Organizações de Alta Confiabilidade (OACs): companhias que operam em ambientes de alta complexidade e colocam a segurança em primeiro lugar. E é exatamente o que estamos fazendo na Dasa.

A confiabilidade começou a ganhar força no mundo corporativo entre as décadas de 1970 e 1980, quando sucessivos acidentes em grandes organizações viraram notícia e chocaram o mundo. Os desastres motivaram um grupo de pesquisadores a estudarem a gestão de organizações nas quais os erros podem ter graves consequências[3].

Núcleo de Operação e Controle (NOC) - SP

3. Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2007). Managing the Unexpected: Resilient Performance in and Age of Uncertainty, Second Edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

As OACs têm cinco características em comum:

1 **Preocupação com o erro:** OACs tratam as falhas como um sintoma de que algo está errado com o sistema, e não isoladamente. Qualquer erro, ainda que pequeno, é reportado imediatamente.

2 **Refutam interpretações simples:** em qualquer situação problemática, o ambiente de trabalho também é analisado. OACs sabem que as organizações são complexas e diversas áreas são ouvidas para determinar o padrão e a raiz do problema.

3 **Sensibilidade a operações:** qualquer alteração de condições ou de colaboradores são captadas pela OACs com um monitoramento constante que aciona sistemas de segurança e barreiras.

4 **Comprometimento com a resiliência:** organizações de alta confiabilidade detectam, contêm e se recuperam de erros. Os erros podem acontecer, mas as empresas não são paralisadas por eles.

5 **Respeito a profissionais altamente qualificados:** durante as operações de rotina, a hierarquia é respeitada. Entretanto, em uma situação adversa, a autoridade está com o colaborador que sabe resolver o problema, não importando em qual lugar ele está na cadeia de comando.

As OACs[4] colocam a segurança como prioridade e garantem um ambiente confiável para que os colaboradores reportem eventuais falhas, erros e não conformidades. Essas são as premissas para a segurança psicológica e, consequentemente, para empresas menos vulneráveis.

Apesar de ainda ser difícil comprovar o efeito estatístico da teoria seguida pelas OACs na redução de acidentes[5],

4. Edmondson, A. (2018). The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth. (John Wiley & Sons).
5. Cooper, D. (2023) Great expectations: Are high-reliability organisations perfect?. Acesso em https://www.shponline.co.uk/culture-and-behaviours/great-expectations-are-high-reliability-organisations-perfect/ em 03/01/2024.

líderes na área da saúde têm a responsabilidade de ir além das normas tradicionais de segurança ao criar um ambiente que propicie a antecipação de eventos. O monitoramento de excelência operacional, de modo consistente e sistemático, gera um histórico valioso sobre práticas e entregas que impactam na governança e ajudam a aprimorar a lógica assistencial, e é isso que estamos propondo com o **Índice de Valor Dasa**. Nessa seara, a tecnologia é uma grande aliada na obtenção de dados mais precisos – mas não pode ser o único anteparo para a prevenção de erros.

Organizações de saúde operam em ambiente de risco constante. Por isso, é imperativo promover uma boa liderança, assim como engajamento genuíno dos colaboradores com as melhores práticas. Identificar as armadilhas que acentuam o erro humano, aplicar análise de causa-raiz para os "quase erros" ou erros detectados e incentivar a comunicação efetiva da cultura justa também são premissas fundamentais.

Saber com qual frequência um hospital, laboratório ou unidade de saúde tem um evento adverso grave, infecções, reinternações e necessidade de recoleta de exames, para citar alguns exemplos, cria um cenário preciso do atendimento e oferece a oportunidade contínua de aprimoramento clínico, melhoria da fluidez da jornada e facilitação no enfrentamento de problemas futuros. Nenhuma falha deve ser ignorada, pois qualquer desvio pode desencadear um evento adverso.

Empresas confiáveis aceitam e trabalham em complexidade, em ações coordenadas entre talento e tecnologias, que elevam o patamar dos seus serviços e aprimoram o cuidado com os usuários. No centro dessa cultura deve estar a vida dos pacientes. E somos nós, executivos, médicos, técnicos, enfermeiros e atendentes, de uma ponta a outra, que criamos as condições para preservá-la.

Hospital São Lucas Copacabana – Rio de Janeiro

FICHA TÉCNICA

Índice de Valor Dasa – Indicadores de saúde para a construção de um modelo de qualidade e segurança do paciente

Revisão técnica
Diretoria Médica e de Cuidados Integrados
Marketing Médico

Conteúdo
Bowler Agência e Consultoria de Comunicação

1ª edição / Dasa / São Paulo / Janeiro de 2024
imprensa@bowler.com.br

linkedin.com/company/dasa

instagram.com/dasa.oficial/

youtube.com/@dasa4928

dasa.com.br