

# Guia de práticas recomendadas, 2024: Saúde



O setor de saúde está **gerenciando uma escalada de riscos físicos e cibernéticos que exige a priorização do planejamento de segurança e da mitigação de procedimentos**. Além disso, os desafios operacionais aumentaram a demanda por soluções que facilitem o aumento da eficiência e, ao mesmo tempo, melhorem a jornada do paciente. A experiente equipe de saúde da Convergent fornece estratégias de proteção de alta segurança, implementação metódica de programas e soluções abrangentes focadas em impulsionar tanto a segurança quanto a eficiência operacional nesse setor. Com um profundo entendimento das ameaças do setor, dos requisitos de conformidade regulatória e das oportunidades de melhorias processuais, **a Convergent implementa soluções que atendem às necessidades de um setor que permanece absolutamente essencial para as comunidades que atende**.

### **Incidentes e riscos de segurança no setor de saúde: Físicos**

**A violência no local de trabalho continua sendo a ameaça mais grave** para os estabelecimentos de saúde. Pesquisas indicam que o setor de saúde é responsável por 75% de todos os incidentes de violência no local de trabalho, compostos por agressões verbais e físicas. Isso tem ramificações mentais e emocionais significativas para os profissionais de saúde da linha de frente, que muitas vezes vivem com medo de serem gritados, cuspidos, chutados, socados, esfaqueados ou até mesmo baleados. De acordo com o National Institute of Health, os profissionais da área de saúde têm cinco vezes mais probabilidade de se ferir do que os de outros setores. Como resultado, os estabelecimentos de saúde em geral sofrem em termos de retenção de funcionários, aquisição de talentos, confiança da comunidade, reputação e desempenho financeiro.



Ainda assim, os hospitais estão atentos aos resultados financeiros e, portanto, concentram-se no ROI para todas as decisões sobre equipamentos. A ameaça é posteriormente avaliada em relação ao investimento necessário para a contenção de riscos. Isso é frequentemente citado como um desafio para os administradores. Embora eles possam achar fácil justificar um novo scanner de ressonância magnética de US\$ 2 milhões ao considerar o custo de US\$ 10 mil por exame para o paciente, medir o impacto financeiro do equipamento de segurança é um pouco mais complicado. Mas não precisa ser assim. Os hospitais podem aproveitar as melhorias na segurança ao fazer marketing para suas comunidades-alvo como um atrativo para os pacientes. Afinal de contas, quem não quer ter a garantia de uma boa experiência de atendimento médico e de uma experiência segura?

## Contramedidas de tecnologia de segurança: Físicas

As contramedidas de segurança devem se concentrar na soma de todas as partes. As câmeras, o controle de acesso e a detecção de armas desempenham um papel fundamental para garantir maior segurança nas instalações de saúde, mas a otimização real exige uma abordagem holística da segurança.

Os clientes devem começar assegurando que os ossos do seu sistema estejam em boas condições de funcionamento - câmeras funcionais, controle de acesso otimizado, alarme de intrusão ativo e iluminação ampla. Isso deve ser complementado por uma equipe de segurança adequada e protocolos rigorosos que sejam ajustados a diferentes áreas da instalação, como a farmácia. Além disso, há uma série de soluções auxiliares a serem consideradas. **As duas mais proeminentes nesse espaço são a triagem de armas e a coação da equipe para garantir que os cuidadores possam obter ajuda quando necessário.**

### **A importância das tecnologias de coação da equipe**

Há muito tempo, os botões de pânico são considerados um elemento essencial para a proteção dos funcionários, mas as soluções móveis de coação evoluíram. Os crachás dos funcionários



agora podem incluir um botão conectado à rede e habilitado para smartphones. Essa tecnologia é cada vez mais adotada por auxiliares de saúde domiciliar e outros, à medida que os líderes do setor consideram onde começa e termina sua responsabilidade. Os estacionamentos e os campi de hospitais agora são considerados parte da equação de segurança, se não todas as áreas percorridas pelos funcionários. As câmeras corporais também estão ganhando espaço no setor de cuidados intensivos e em outros setores.

Tudo isso oferece a garantia de que a equipe está protegida, o que, por sua vez, incentiva a atração e a retenção de talentos.

## Incidentes e riscos de segurança no setor de saúde: Cibernético

Os incidentes de segurança física representam uma ameaça tangível que pode se transformar em uma situação de vida ou morte. Da mesma forma, os ataques cibernéticos podem ter um impacto letal se efetivamente fecharem departamentos de emergência ou unidades de terapia intensiva. Felizmente, esse cenário tem sido incomum até o momento, mas é um risco reconhecido para o setor. No mínimo, os ataques cibernéticos causam transtornos ao ambiente de saúde e são caros de gerenciar.

**O desafio está na abundância de tecnologias de IoT desprotegidas e não monitoradas, muitas vezes conectadas a redes hospitalares.** Os departamentos de TI tendem a se concentrar na rede como um todo em vez de em endereços IP individuais, e isso pode criar uma brecha para os hackers. Por exemplo, um grande sistema hospitalar no Centro-Oeste foi invadido

por uma máquina de venda automática há vários anos. O que parecia ser uma conexão inócua provou ser uma oportunidade perigosa de invasão do sistema. Desde então, o setor de saúde tem se tornado muito mais consciente de uma ameaça cibernética cada vez mais sofisticada e difundida.

## **Contramedidas de tecnologia de segurança: Cibernética**

**A Convergent dá grande ênfase à higiene cibernética para melhorar a postura de segurança física em si.** Essa é simplesmente a melhor prática quando se trata de compromissos de segurança física ou eletrônica, subsequentemente, adotamos uma abordagem integrada para as proteções cibernéticas, em vez de tratá-las como um complemento posterior. Assim como o gerenciamento de programas, as instituições com vários locais precisam incorporar a higiene cibernética aos padrões, protocolos e procedimentos. Nós ajudamos a fazer isso acontecer.

## **Riscos futuros para o setor de saúde**

A violência no local de trabalho e os riscos cibernéticos continuarão a ser dois dos desafios de segurança mais significativos para o setor de saúde no futuro. Dito isso, a escassez de pessoal está surgindo como uma ameaça operacional e de segurança. De acordo com as projeções do setor, faltarão 450.000 enfermeiros até o final de 2025 e 124.000 médicos até 2034 nos Estados Unidos. E o mercado mundial terá um déficit de 10 milhões de profissionais de saúde até 2030. Ao mesmo tempo, estamos gerenciando o crescimento populacional e o envelhecimento da população. A conclusão inevitável é que simplesmente não teremos pessoas suficientes para acompanhar o atendimento. Isso pressiona o setor a otimizar a interação entre a equipe e a tecnologia. Ele deve se concentrar na eficiência e na escalabilidade. A inércia pode ter consequências catastróficas tanto para a segurança quanto para os negócios do setor de saúde.

Além disso, outro risco à segurança é prenunciado pelo aumento das fusões e aquisições no setor de saúde, o que afeta a funcionalidade do sistema à medida que tecnologias diferentes são combinadas. A abordagem de "rasgar e substituir", tão frequentemente adotada nesse espaço, pode consumir muito tempo e recursos. Dito isso, ver as instalações através de vários painéis de vidro pode criar desafios gerenciais significativos. **A verdadeira integração por meio do SOC e de um consultor confiável como a Convergent é a melhor resposta.** A Convergent pode auxiliar na customização de soluções não proprietárias que suportem os objetivos da linha de frente, conectem efetivamente tecnologias distintas e forneçam sistemas escaláveis.

## Melhoria da eficácia da força de trabalho de segurança/ Redução de custos

### Enfermagem virtual

O conceito de enfermagem virtual continua a ganhar força nesse espaço. No caso de uma unidade de enfermagem virtual, a "enfermeira de cabeceira" de um paciente pode ser várias enfermeiras monitorando centenas de leitos em várias unidades por meio de acesso remoto. Isso seria complementado por um auxiliar de enfermagem no local para gerenciar o risco de quedas; um dos quatro principais incidentes adversos associados à hospitalização e um enorme risco de responsabilidade para o setor. De fato, as quedas têm impactos físicos, legais, financeiros e sobre a reputação e, portanto, devem ser mais bem controladas.



**Os benefícios operacionais desse modelo incluem maior eficiência de custos, melhor uso dos recursos e, o que é mais importante, uma experiência elevada para o paciente, melhorando os reembolsos e as indicações de pacientes.** De fato, as comunicações bidirecionais e a análise para acionar a resposta incluem campanhas, alertas, pedidos de ajuda e muito mais, tudo isso levando a uma resposta oportuna e a um atendimento mais abrangente. Os pacientes não se sentem mais ignorados, mas têm a certeza de que estão recebendo a atenção consistente que merecem. A hospitalização pode ser isolante, gerar ansiedade e até mesmo ser assustadora. O modelo virtual pode ajudar a lidar com tudo isso e oferece uma camada adicional de segurança e proteção para os pacientes e cuidadores.

Um melhor gerenciamento do paciente provavelmente beneficiará a posição de risco de um hospital, pois a solidão, a frustração e o medo costumam ser os gatilhos para explosões violentas. O paciente e a família que o acompanha podem interagir imediatamente com a equipe, conforme necessário. Além disso, a tecnologia permite que o estabelecimento identifique os precursores comuns de um incidente - um paciente agitado ou um membro da família que fica andando até a porta, procurando alguém no corredor, entrando novamente e voltando para a porta. Se ocorrer um incidente, o monitoramento remoto do paciente fornece uma testemunha em tempo real do que está acontecendo no quarto do paciente, permitindo a comunicação e a resposta imediatas antes do agravamento.

A Convergent está colaborando com três parceiros principais que já estão se esforçando para estar nesse espaço, e estamos oferecendo soluções que não apenas apoiam, mas otimizam o modelo de enfermagem virtual.

## Utilização da tecnologia de segurança para melhorar a competitividade da empresa ou da marca

**Em última análise, aproveitar a tecnologia de segurança de ponta para aumentar a segurança e apoiar as eficiências operacionais pode melhorar a experiência do paciente.** Os estabelecimentos de saúde já estão colhendo os benefícios da promoção de novos equipamentos e tecnologias com o objetivo de apoiar sua imagem como atendimento de "ponta" para segmentos específicos.

A narrativa do marketing de segurança precisa ser abordada com cautela. Afinal de contas, você não quer correr o risco de alertar os criminosos nem quer insinuar que havia problemas "antes" de as medidas serem tomadas. Os estabelecimentos podem falar confortavelmente sobre investimentos significativos em infraestrutura projetada para garantir a segurança dos pacientes, para que possam se concentrar em melhorar. O fator "assustador" pode ser atenuado, concentrando-se em tecnologia com apelo ao consumidor, como cães robóticos na estrutura do estacionamento e triagem de armas no pronto-socorro. E o enredo pode reforçar a crença no bem geral da humanidade.

## Resumo das recomendações, 2024

No final das contas, há quatro aspectos principais nos quais os tomadores de decisões sobre segurança no setor de saúde devem se concentrar em 2024:

- Prevenção da violência no local de trabalho
- Higiene cibernética para equipamentos de segurança física
- Tecnologia para impulsionar a eficiência operacional e clínica devido à escassez de pessoal
- A modernização e a integração de tecnologias diferentes resultantes de fusões e aquisições

A equipe da Convergint Healthcare possui um alto nível de especialização e está trabalhando ativamente com hospitais e outras instalações para enfrentar os desafios inerentes a cada uma dessas questões complexas. Como um dos maiores e mais bem-sucedidos integradores de instalações de saúde nos Estados Unidos, **alavancamos a tecnologia para otimizar a segurança e as eficiências operacionais e garantir que nossos clientes estejam bem posicionados para o futuro.**