



Desafio comercial

Quando começou a vender ferramentas analíticas para o setor de assistência médica na Espanha, a Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria constatou a necessidade de uma ferramenta de informações clínicas para ajudar os profissionais de saúde a tomar decisões mais embasadas.

Transformação

A Sigesa, uma Parceira de Negócios da IBM, fornece soluções de análise de ponta, inclusive o banco de dados de conhecimento clínico IBM® Micromedex® para clientes do setor de assistência médica na Espanha há muitos anos. Atualmente, ela oferece a ferramenta IBM Micromedex with Watson™ com pesquisa em linguagem natural baseada em IA para ajudar os profissionais de saúde a encontrar respostas e tomar decisões clínicas baseadas em evidências.



Arantxa Unda
Diretora Executiva
Sigesa Sistemas de
Gestión Sanitaria

Resultados

Oferece soluções analíticas baseadas em IA

para ajudar os profissionais de saúde a evitar erros de prescrição e melhorar a evolução dos pacientes

Entende as necessidades dos clientes

oferecendo recomendações personalizadas de produtos

Continua sendo a principal revendedora na Espanha

do avançado banco de dados de conhecimento clínico

Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria

Evite erros de medicação com microsserviços de conhecimento clínico baseados em evidências e IA

Fundada em 1993 em Madri, na Espanha, a Sigesa desenvolve e implementa soluções avançadas de análise de dados que servem de base para decisões de gestão clínica e de tratamento de saúde. Mais de 400 instituições de saúde em todo o mundo confiam nas ferramentas da Sigesa. Elas variam de hospitais e grupos hospitalares a governos regionais e ministérios da saúde a companhias de seguros mútuos e de saúde. Arantxa Unda, CEO da Sigesa, liderou a lista europeia Forbes 30 em 30 na categoria Ciência e Saúde em 2017.

“Dizemos aos nossos clientes, e realmente acreditamos, que o Micromedex é o Rolls Royce da informação.”

— Arantxa Unda, Diretora Executiva, Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria.

Share this



Encontrar a ferramenta certa de suporte à decisão

Desde a sua fundação em 1993, a Sigesa vende ferramentas analíticas para o setor de assistência médica. Após cinco anos de atividade, a empresa identificou uma clara necessidade de uma ferramenta que pudesse ajudar seus clientes, inclusive hospitais públicos e privados, farmácias e seguradoras, a evitar diagnósticos incorretos, erros de prescrição e uso indevido de medicamentos.

Quando a Sigesa procurou uma fonte de dados médicos confiável para aprimorar os processos de tomada de decisão dos clientes, encontrou o banco de dados Micromedex, um compêndio abrangente de informações clínicas sobre medicamentos, toxicologia, venenos etc.

“Associar nossa marca a uma empresa forte como a IBM foi benéfico para os nossos negócios.”

—Arantxa Unda, Diretora Executiva, Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria.

“Nossos clientes exigem informações confiáveis, completas, atualizadas e de fácil acesso, e o Micromedex era exatamente isso”, afirmou Arantxa Unda, Diretora Executiva (CEO) da Sigesa.

Construção de um relacionamento: a chave do sucesso em vendas

A Sigesa se tornou a única revendedora de soluções de banco de dados Micromedex na Espanha há aproximadamente 20 anos, quando o produto era oferecido apenas em CD. Hoje, a Sigesa pode oferecer as soluções Micromedex e Micromedex with Watson aos seus clientes por meio de vários canais práticos, como acesso à Web e a dispositivos móveis. O produto Micromedex evoluiu à medida que a tecnologia da assistência médica mudou, e a Sigesa continuou levando as mais recentes ofertas do Micromedex para o mercado espanhol de assistência médica.

A Sigesa ampliou os negócios cultivando a confiança no produto Micromedex entre seus usuários. A Sigesa trabalha para desenvolver relacionamentos contínuos com os clientes, garantindo que a ferramenta atenda às suas necessidades específicas. A empresa os acompanha para garantir que façam o melhor uso da ferramenta, oferecendo treinamento quando necessário. “Acho que um dos motivos de nosso sucesso é que estamos muito próximos aos clientes”, diz Unda. “Não vamos lá só para vender uma ferramenta e voltar no ano seguinte com uma fatura de renovação.”

Enrique Marinelli, Gerente de Vendas da Sigesa, concorda que realmente entender o cliente e conhecer a ferramenta são essenciais para esse

relacionamento com a Sigesa. “Para vender o Micromedex, você precisa conhecer muito bem as atividades dos clientes antes de visitá-los”, ele afirma. “As necessidades do departamento farmacêutico, do laboratório ou da farmácia hospitalar são muito diferentes. Por esse motivo, é necessário que você conheça as atividades e necessidades envolvidas.”

A ferramenta Micromedex oferece informações abrangentes que podem ser integradas a vários sistemas de informações de saúde (HIS). Entre elas estão:

- Dosagem e gerenciamento de medicamentos
- Informações detalhadas sobre interações medicamentosas e compatibilidade intravenosa (IV)
- Protocolos de tratamento e listas de verificação para tratamento de doenças agudas e crônicas
- Informações laboratoriais para ajudar os profissionais a escolher testes adequados e interpretar resultados
- Informações sobre medicina alternativa para tratamentos à base de plantas e alternativos
- Informações sobre medicamentos neonatais e pediátricos para considerações específicas por idade e indicação
- Protocolos detalhados para toxicologia e gerenciamento de exposição

Os clientes da Sigesa usam as informações farmacológicas da ferramenta principalmente para embasar a tomada de decisão. A ferramenta também permite que os profissionais da área médica colaborem com outros colegas,

aconselhem e informem os pacientes e preparem relatórios e documentos científicos.

Desde a aquisição do produto Micromedex, a Watson Health incluiu a capacidade da IA do IBM Watson® na ferramenta. Com o que Unda chama de função “Pesquisador Watson”, os clientes da Sigesa agora podem realizar pesquisas usando consultas em linguagem natural e não estão mais restritos a pesquisas baseadas em palavras-chave.

Consultor de confiança com um produto padrão-ouro

Ao longo dos anos, a Sigesa se tornou uma consultora de confiança para os clientes do setor de assistência médica. E a empresa se tornou uma revendedora de primeira linha da ferramenta de decisão clínica Micromedex, reconhecida como padrão-ouro na comunidade médica. Os clientes da Sigesa sempre depositaram grande confiança nesse conteúdo, que Unda acredita ser o melhor do mercado. “Dizemos aos nossos clientes, e realmente acreditamos, que o Micromedex é o Rolls Royce da informação”, ela afirma.

Hoje, a Watson Health possui e fornece a solução Micromedex por meio de Parceiros de Negócios IBM, como a Sigesa. Como acontece com outros produtos, a IBM continua investindo e aprimorando a ferramenta Micromedex. Uma equipe internacional de pesquisadores atualiza regularmente as informações sobre os medicamentos na ferramenta, enquanto expande a sua funcionalidade para atender a mais casos de uso.

A adição da funcionalidade de pesquisa habilitada pela Watson é provavelmente a atualização mais evidente da IBM na ferramenta Micromedex até agora. De acordo com Enrique Marinelli, diferentemente dos bancos de dados em que os usuários devem digitar uma palavra-chave ou frase específica, “com o Pesquisador Watson, você pesquisa facilmente as informações porque pode usar a linguagem natural para encontrar as informações necessárias”.

Os usuários podem formular as pesquisas na forma de uma pergunta, facilitando a localização das informações específicas que procuram, principalmente se não tiverem certeza da terminologia exata da pesquisa clínica.

Arantxa Unda acredita que, à medida que a IBM aplicar a experiência que possui em tecnologia de assistência médica e seus recursos à solução Micromedex, o produto se tornará ainda mais forte. Além disso, como a Sigesa e a IBM compartilham oportunidades de clientes, elas podem expandir o mercado da ferramenta na Espanha. Para Unda, trabalhar com a IBM é ser uma empresa vencedora. “Pensando no produto e no marketing, consideramos isso muito positivo”, diz ela.

“A combinação da qualidade do produto Micromedex com a reputação e a potência de uma empresa como a IBM resultou em um produto e uma marca muito mais poderosos.”

—Arantxa Unda, Diretora Executiva, Sigesa Sistemas de Gestión Sanitaria.

A Sigesa complementa os investimentos tecnológicos e de marketing da IBM na ferramenta, com uma longa experiência e a compreensão da sua base de clientes, ajudando a tornar o produto Micromedex relevante e útil para o mercado espanhol. “Vemos muito potencial de crescimento em serviços integrados, bem como em novas ferramentas que, com certeza, virão graças aos recursos de P&D da IBM”, afirma Unda. “Nossa experiência nas necessidades do mercado espanhol, construída ao longo de muitos anos de confiança com os nossos clientes, certamente será crucial para garantir que esse potencial de crescimento se materialize.”

Nos bastidores, a IBM apoiou a ferramenta com recursos técnicos e de marketing exclusivos na Espanha, que a Sigesa nunca tinha recebido. Isso facilita a logística de trabalhar em conjunto com a IBM em novas campanhas de marketing, projetos de integração e suporte ao cliente. A IBM convidou todos os clientes da Sigesa para o IBM Client Center na Espanha e levou outros especialistas no produto do escritório da IBM em Londres para um evento de suporte ao cliente. A Sigesa também está trabalhando com a equipe de marketing da IBM na Espanha em uma campanha para uma nova versão da ferramenta Micromedex que pode ser integrada aos registros eletrônicos de saúde (EHRs). A IBM usará o próprio call center para apoiar essa campanha.

“Vemos que a IBM está investindo cada vez mais em nos ajudar a desenvolver os negócios na nossa região”, reconhece Unda. “Por exemplo, nos ajudaram a acessar contas de clientes maiores e também compartilham outras oportunidades com clientes, portanto trabalhamos mais unidos para ampliar ao máximo esse mercado.”

Componentes da solução

- IBM® Micromedex®
- IBM Watson Health™

A Sigesa prevê muitos mais anos de construção de um relacionamento bem-sucedido com a IBM e, por extensão, com seus clientes. “Nossa experiência com a IBM tem sido muito positiva”, conclui Arantxa Unda. “A combinação da qualidade do produto Micromedex com a reputação e a potência de uma empresa como a IBM resultou em um produto e uma marca muito mais poderosos.”

Avance para a próxima etapa

Para saber mais sobre as soluções IBM Cloud, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM.

Sobre a Watson Health

Watson Health é uma unidade de negócios da IBM dedicada ao desenvolvimento e implementação de tecnologias cognitivas e baseadas em dados para melhorar a saúde. As tecnologias da Watson Health estão enfrentando inúmeros dos maiores desafios do setor de assistência médica do mundo, como câncer, diabetes, desenvolvimento de medicamentos e outros.

© Copyright IBM Corporation 2019. IBM Corporation, Watson Health, New Orchard Road, Armonk, NY 10504. Produzido nos Estados Unidos da América, outubro 2019 IBM, o logotipo da IBM, ibm.com, IBM Watson, Micromedex, Watson e Watson Health são marcas comerciais da International Business Machines Corp. registradas em diversas jurisdições no mundo todo. Os nomes de outros produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM encontra-se disponível na web em “Copyright and trademark information” (“Informações de copyright e marca registrada”), em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Este documento é atual na data inicial de sua publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Os Parceiros de Negócios IBM definem os próprios preços, que podem variar. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera. Os dados de desempenho e os exemplos de clientes citados são apresentados apenas para fins ilustrativos. Os resultados reais de desempenho podem variar de acordo com as configurações específicas e as condições de funcionamento. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos.

