
ARTIGO: SOLUÇÕES PARA O SECTOR DASAÚDE – in *Semana Informática*

Setembro 2010

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, E.P.E. POTENCIA MAIOR EFICIÊNCIA NA GESTÃO DO ATENDIMENTO AO UTENTE.

TERESA SANTOS

GABINETE DE SOLUÇÕES DE MEDICINA PT PRIME

A Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E. (ULSM), foi a primeira ULS a ser criada no país em 1999 e integra o Hospital Pedro Hispano (HPH), o Agrupamento de Centros de Saúde de Matosinhos (ACES de Matosinhos) e a Unidade de Convalescença de Matosinhos.

Integrada no Serviço Nacional de Saúde, a ULSM constitui um modelo de referência nacional na integração de cuidados, incluindo a educação para a saúde e os auto-cuidados, os cuidados de saúde primários, os hospitalares e os continuados e paliativos.

Hospital Pedro Hispano reestrutura processo de atendimento na Consulta Externa

A necessidade de aumentar a capacidade de resposta do serviço de Consulta Externa do HPH levou à reestruturação do fluxo do utente, passando-se a concentrar num balcão único todos os procedimentos

administrativos. Para além da reestruturação do espaço físico, foi implementada uma solução integrada para a gestão do atendimento. Deste modo, passou-se a gerir de forma mais eficiente todo o processo de contacto com o utente e respectivos fluxos de entradas e saídas da Consulta Externa, assegurando um atendimento mais rápido, estruturado e eficaz.

Segundo o Dr. Nuno Antunes – Administrador do Departamento de Ambulatório da ULSM – “a solução de gestão de atendimento implementada enquadrou-se num projecto global de reestruturação do formato e processos de atendimento. Para concretizar este projecto, a ULSM seleccionou a solução VITAHISCARE – Gestão de Atendimento da PT Prime, que respondeu inteiramente aos requisitos do serviço de Consulta Externa, integrando-se com os sistemas em funcionamento.”

“A PT apresentou-se neste projecto como a melhor solução para a integração total do sistema de atendimento com o SONHO (sistema administrativo do Hospital), sendo a primeira integração certificada pela ACSS neste domínio”, refere o Dr. Nuno Antunes.

ARTIGO: SOLUÇÕES PARA O SECTOR DASAÚDE – in Semana Informática
Setembro 2010

A solução VITAHISCARE encontra-se também integrada com o SAM (Sistema de Apoio ao Médico). A integração dos sistemas possibilita aos utentes efectivarem automaticamente a consulta, sem se deslocarem ao serviço de atendimento administrativo. Para além de proporcionar grande comodidade ao utente, o sistema integrado permite aos médicos acederem à informação, permanentemente actualizada, dos doentes que já fizeram check-in e que estão prontos a ser consultados.

Implementação do Projecto

Pela dimensão da Consulta Externa do HPH e complexidade dos processos envolvidos, o projecto foi planeado e desenvolvido de forma faseada.

Na primeira fase, concretizou-se a organização e integração transversal dos serviços administrativos e de disponibilização de informação, com suporte nas tecnologias da informação para gestão de filas de espera do VITAHISCARE. Foi simultaneamente assegurada formação, com vista a garantir aos profissionais as competências necessárias a uma resposta eficaz em função das necessidades do utente, numa lógica de “balcão único”, eliminando-se a organização

de balcões dispersos por grupo de especialidades.

A fase seguinte consistiu na activação da chamada electrónica dos utentes pelos clínicos. A chamada é sonora, realizada por voz sintetizada, e visual, possibilitando a identificação dos sectores de consulta através de diferenciação por cores, facilitadora da orientação dos utentes no espaço.

O processo culminou na activação das ferramentas de efectivação automática de consulta pelo utente, com recurso ao cartão de cidadão, cartão de utente ou código de validação de consulta, possibilitando a realização do pagamento automático da taxa moderadora.

De acordo com Cristina Ulisses, Coordenadora dos Assistentes Técnicos do Departamento de Ambulatório, a solução foi implementada “com a missão de servir os utentes tendo em conta uma maior comodidade e rapidez na confirmação da sua presença, bem como melhoria no tempo de espera para atendimento, incentivando os utentes a interagir com a Instituição”.

ARTIGO: SOLUÇÕES PARA O SECTOR DASAÚDE – in Semana Informática
Setembro 2010



Quiosque de Gestão de Atendimento – ecrã inicial

Optimização do processo de atendimento

O conjunto de funcionalidades integradas na nova solução de gestão de atendimento possibilitam que, em apenas alguns segundos, o utente, através de um dos três quiosques disponíveis na unidade:

- Se identifique com o cartão de utente, cartão de cidadão ou com um código recebido por SMS.
- Efective, com autonomia, a sua consulta previamente marcada e, caso não seja isento, pague a taxa moderadora associada à consulta em notas ou moedas.

Na opinião dos utentes, sentiram-se benefícios imediatos – “Posso aguardar sentado sem estar em filas” – sendo o uso do quiosque bastante intuitivo – “Tenho 83 anos,

nunca pensei em aderir tão rápido, mas faço tudo sozinha e até já ensino os mais novos!”

Para os profissionais administrativos do sector, o novo sistema “simplifica o acesso à entrada para consulta”, segundo Carla Vinagre, e, diz Eduarda Pinheiro, “facilita e incentiva o pagamento das taxas moderadoras”.

O VITAHISCARE – Gestão de Atendimento permite ainda que os profissionais administrativos identifiquem, em tempo real, quantos utentes estão em espera para o sector administrativo e qual o motivo da sua deslocação, tornando o processo de atendimento mais célere e estruturado, e eliminando filas de espera ao balcão.

Por sua vez, os médicos têm conhecimento dos utentes que já se encontram em espera para consulta, efectuando a chamada através do SAM, sem sair do seu gabinete. O utente é notificado através de voz e imagem na Televisão Corporativa, de que se poderá deslocar ao gabinete médico para a sua consulta. Este sistema presente na sala de espera disponibiliza ainda conteúdos informativos do Hospital.

ARTIGO: SOLUÇÕES PARA O SECTOR DASAÚDE – in Semana Informática
Setembro 2010

De acordo com o Dr. Nuno Antunes, a solução possibilita a monitorização dos tempos de espera dos doentes para atendimento administrativo e clínico em tempo real, passando a ser possível visualizar na retaguarda administrativa, de forma intuitiva e gráfica, o estado do atendimento, incluindo o número de utentes em espera e os tempos máximos e médios de espera. Assim, em caso de ausência ou atraso imprevisto no início de actividade agendada na consulta, o processo de regularização é despoletado pela retaguarda administrativa, com base em informação em tempo real, e não pelas reclamações dos utentes. Ou seja, o administrativo é alertado para a situação referida e, pro-activamente, tomará as providências necessárias para a sua resolução.

A solução contribui para a optimização de todo o processo de atendimento do serviço de Consulta Externa, não só pelo controlo, em tempo real, dos tempos de espera no atendimento, mas também pela obtenção de informação estatística, que contribui para um melhor planeamento e alocação de recursos do HPH.

Sílvia Vieira, Assistente Técnica da Consulta

Externa, considera ser “uma fórmula pioneira no âmbito da qualidade no atendimento, tendo como perspectiva minimizar o tempo de espera dos utentes, colocando o HPH num lugar privilegiado”.

Mais eficiência no Atendimento da Consulta Externa:

- Pagamento das taxas moderadoras no quiosque de atendimento;
- Check in automático (a consulta é efectivada automaticamente sem deslocação ao sector administrativo);
- Minimização dos tempos de espera dos utentes;
- Melhoria de qualidade da relação com os utentes da ULS;
- Chamada sonora e visual dos utentes para a consulta;
- Monitorização dos tempos de espera para o atendimento administrativo e clínico.

Após seis meses do arranque, o sistema de Gestão de Atendimento VITAHISCARE já comprovou os seus benefícios, “tendo os tempos de espera para o atendimento administrativo apresentado uma redução superior a 40%, com a maioria dos utentes a realizar um único contacto administrativo, quando em algumas situações chegavam a realizar três”, afirma o Dr. Nuno Antunes.

ARTIGO: SOLUÇÕES PARA O SECTOR DASAÚDE – in Semana Informática
Setembro 2010

A solução continuará a expandir na ULSM, estando já em implementação no Hospital de Dia do HPH e na USF Lagoa – Unidade de Saúde Familiar integrada no Agrupamento de Centros de Saúde de Matosinhos.