



Qualidade e Rentabilidade dos Serviços de Saúde

Organização



Patrocinador





Gestão do Relacionamento com o Utente





**Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde**

- Percepção de qualidade nos serviços prestados.
- Simplificação da circulação do utente na unidades de saúde.
- Seguimento dos vários contactos com os utentes.
- Optimização dos vários processos.
- Melhoria na gestão de todos os recursos.
- Eficácia no atendimento ao utente com rentabilização de custos.

Melhor Qualidade de Serviço
Serviço Mais Eficaz



Situação actual:

- Atendimento ao utente pouco ágil;
- Atendimento demasiado presencial;
- Falta de uma visão consolidada do utente;
- Prevalência de alguns tipos faltas dos utentes;
- Dificuldade na identificação unívoca do utente;
- Muitos processos administrativos ainda em papel;
- Silos de informação clínica e não clínica;
- Dificuldade na Inter-Operabilidade.



Objectivos:

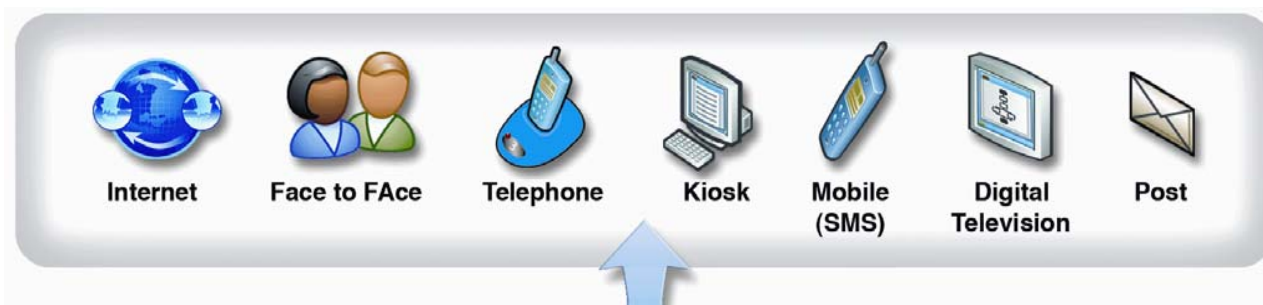
- Reengenharia no processo de atendimento.
- Soluções de auto-atendimento do utente.
- Implementação de novos canais de comunicação.
- Criação de uma visão global do utente.
- Redução da percentagem de faltas dos utentes.
- Desmaterialização de processos administrativos.
- Autenticação electrónica do utente.
- Viabilização da interoperabilidade entre sistemas.



- Quiosques para atendimento automatizado
 - Identificação electrónica do utente;
 - Auto-atendimento.
- Balcão de atendimento
 - Atendimento: presencial, telefónico, correio electrónico;
 - Guião administrativo para o atendimento ao utente;
 - Pagamento taxas moderadoras;
 - Agendamentos: consultas e MCDT's relacionados.
- Portal do utente
 - Formulários electrónicos

Reengenharia do processo de atendimento com foco no utente

*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*



- Agilização dos canais de comunicação já existentes:
 - Presencial;
 - Telefónico;
 - Correio.
- Implementação de novos canais de comunicação:
 - Notificações SMS;
 - Portal do utente;
 - Correio electrónico.

Agilização do processo de contacto com o utente



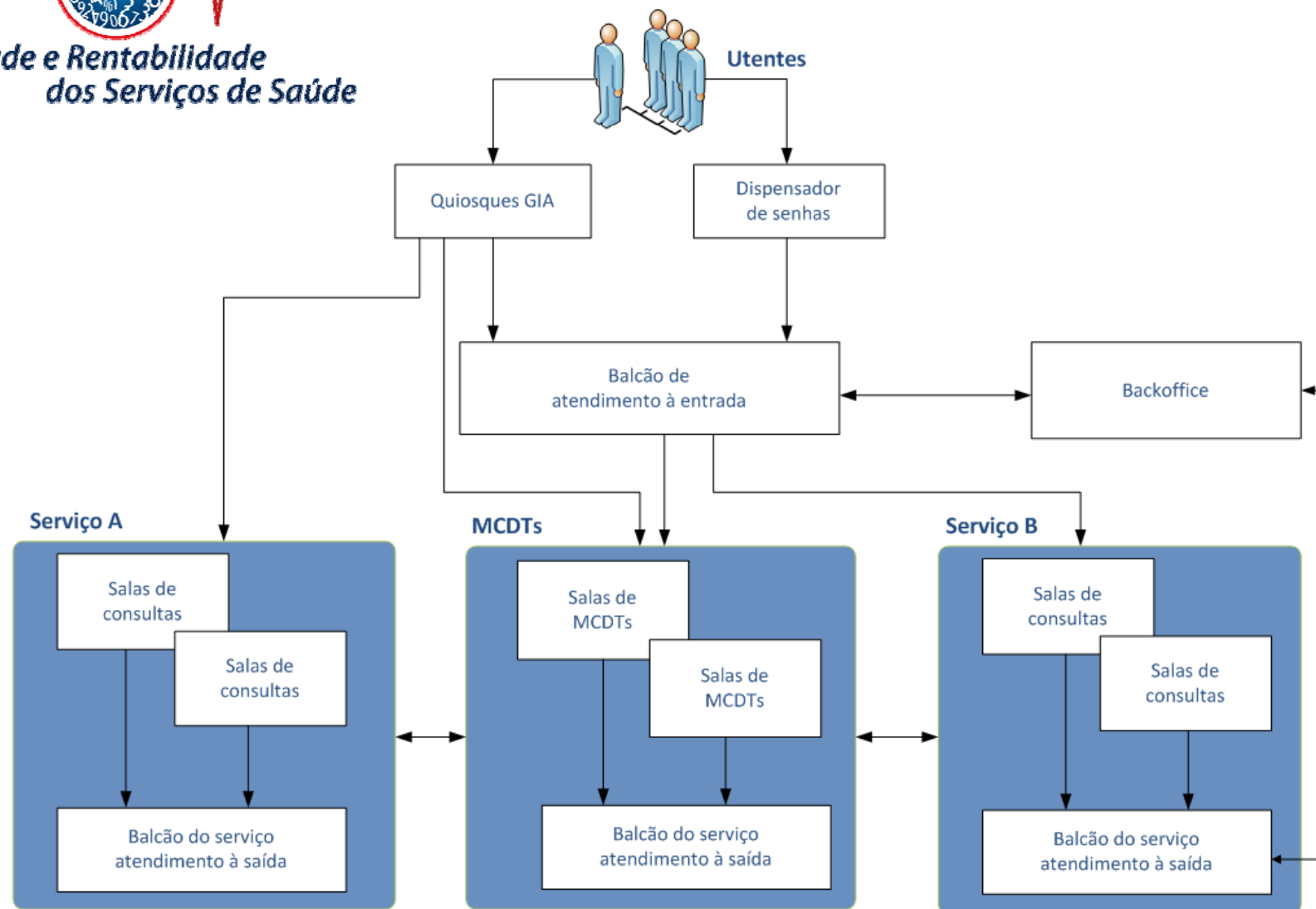
Balcão de atendimento:

- Contacto presencial com os utentes.
- Gestão pro-activa de agendamentos clínicos.
- Gestão do relacionamento com os utentes.
- Agenda de tarefas administrativas diárias.
- Novas formas de contacto com os utentes.
- Alertas para situações a regularizar.
- Inquéritos de satisfação aos utentes.
- Recebimento de taxas moderadoras.

Promoção de um acréscimo de qualidade e eficácia nos serviços prestados

Balcão de Atendimento

*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*





*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*

- Identificação do utente e marcação solicitada:
 - Agendamentos de consulta;
 - Renovação de receituário de doença crónica.
 - Agendamentos de MCDT's.
- Comunicação do pedido via:
 - Telefone ou presencial.
 - Correio electrónico, gravação de chamada ou sistema externo.
 - Portal do utente ou quiosque multi-média.
- Filas de pedidos e respectivo tratamento administrativo.
- Comunicação do agendamento efectuado via:
 - Telefone ou presencial.
 - Convocatória, correio electrónico, notificação SMS.

Desmaterialização dos processos administrativos



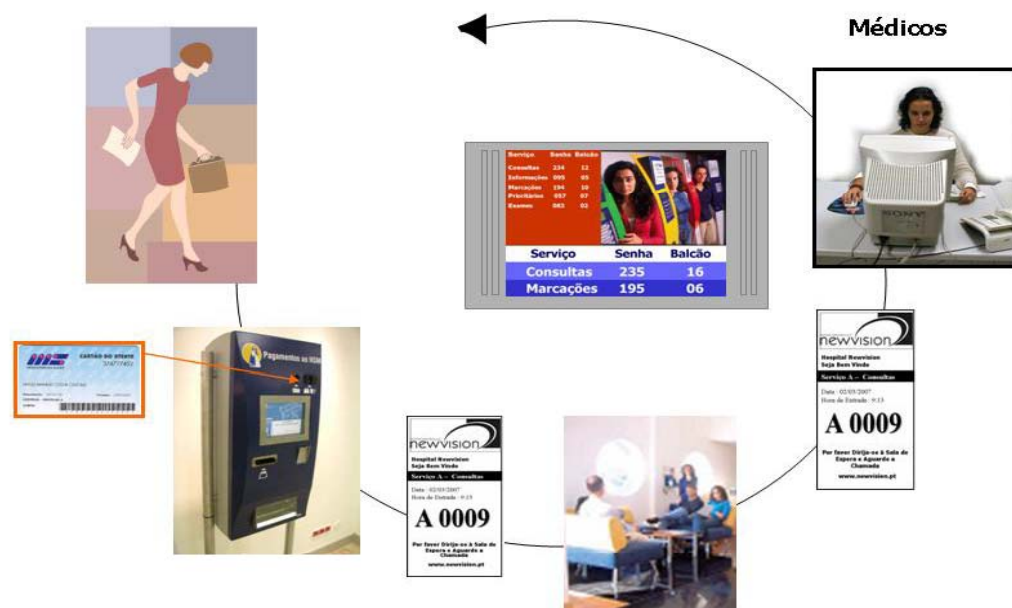
*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*

- Optimização de agendamentos clínicos.
- Articulação de disponibilidades e capacidades dos vários recursos.
- Integração com os vários sistemas de agendamento.
- Gestão das necessidades de transporte dos utentes.
- Envio de convocatórias para consultas, MCDT's, outros.
- Notificação SMS para lembrar agendamento próximo.
- Agilização da remarcação/cancelamento de agendamentos.
- Consultas e MCDT's relacionados.

Gestão pró-activa de agendamentos com real rentabilização de recursos

Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde

Gestão Integrada de Atendimento



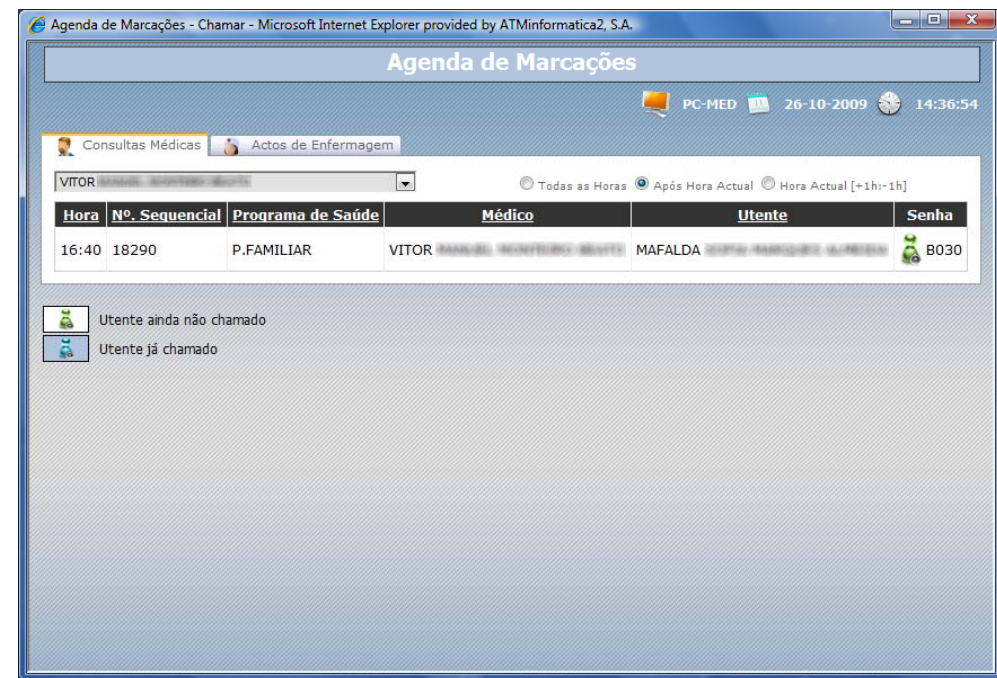
- Identificação electrónica do utente.
- Selecção do agendamento.
- Pagamento de taxa moderadora
- Emissão de recibo.
- Confirmação de presença para agendamento prévio.
- Atribuição de senha.
- Consulta para agendamentos futuros
- Encaminhamento do utente.
- Emissão de justificação de presença.

Autenticação electrónica e auto-atendimento do utente



Qualidade e Rentabilidade dos Serviços de Saúde

- Exemplos de serviços clínicos:
 - Consultas médicas;
 - Actos de enfermagem;
 - MCDT's.
- Recolha de dados para criação do *perfil do utente*.
- Integração:
 - Filas de espera;
 - Agendamentos;
 - Prescrição de receituário;
 - Requisições de MCDT's.



Criação de uma visão global e consolidada do utente



*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*

Processos administrativos não presenciais:

- Gestão de agendas de serviços clínicos.
- Agenda de actividades administrativas diárias.
- Atribuição de actividades a executar.
- Alertas para actividades pendentes.
- Gestão de filas de pedidos.
- Notificações SMS.
- Avisos de pagamento a utentes:
 - CTT Payshop;
 - Multibanco.

Lembramos consulta marcada para as 11 h
do dia 5 de Maio, unidade de saúde US.

Para desmarcar, por favor contacte-nos:

nº 800 800 800, geral@unidade-saude.pt
ou responda «Não» a esta mensagem.

Automatização e integração de processos críticos



Formulários electrónicos:

- Pedidos de marcação de consulta, MCDT, outros.
- Pedidos de renovação de receituário crónico.
- Questionários de satisfação do utente.
- Pedidos de informação.
- Solicitação de documentos.
- Envio de sugestões.
- Actualização de dados e contactos pessoais.

Canal de comunicação não presencial, disponível 7 dias/24 horas

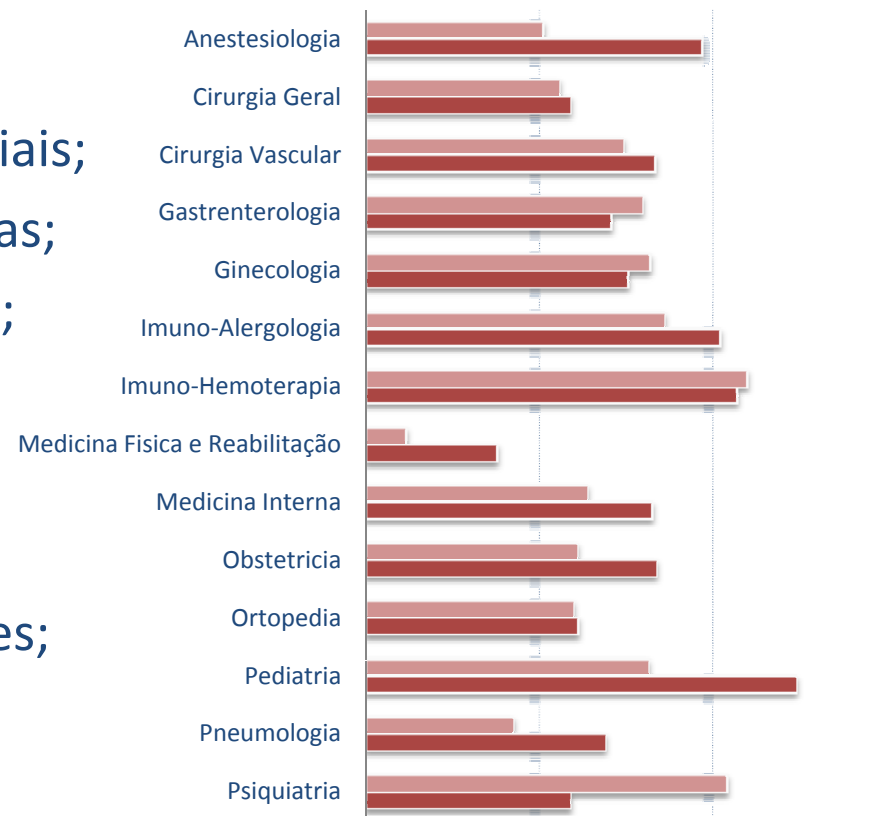


Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde

Análises, métricas e KPI's:

- Desempenhos no atendimento;
- Canais de comunicação preferenciais;
- Consultas agendadas vs efectivadas;
- MCDT's agendados vs efectivados;
- Motivos de falta dos utentes;
- Análises de tendências;
- Segmentação e *perfis de utentes*;
- Avaliação da satisfação dos utentes;
- Indicadores de gestão.

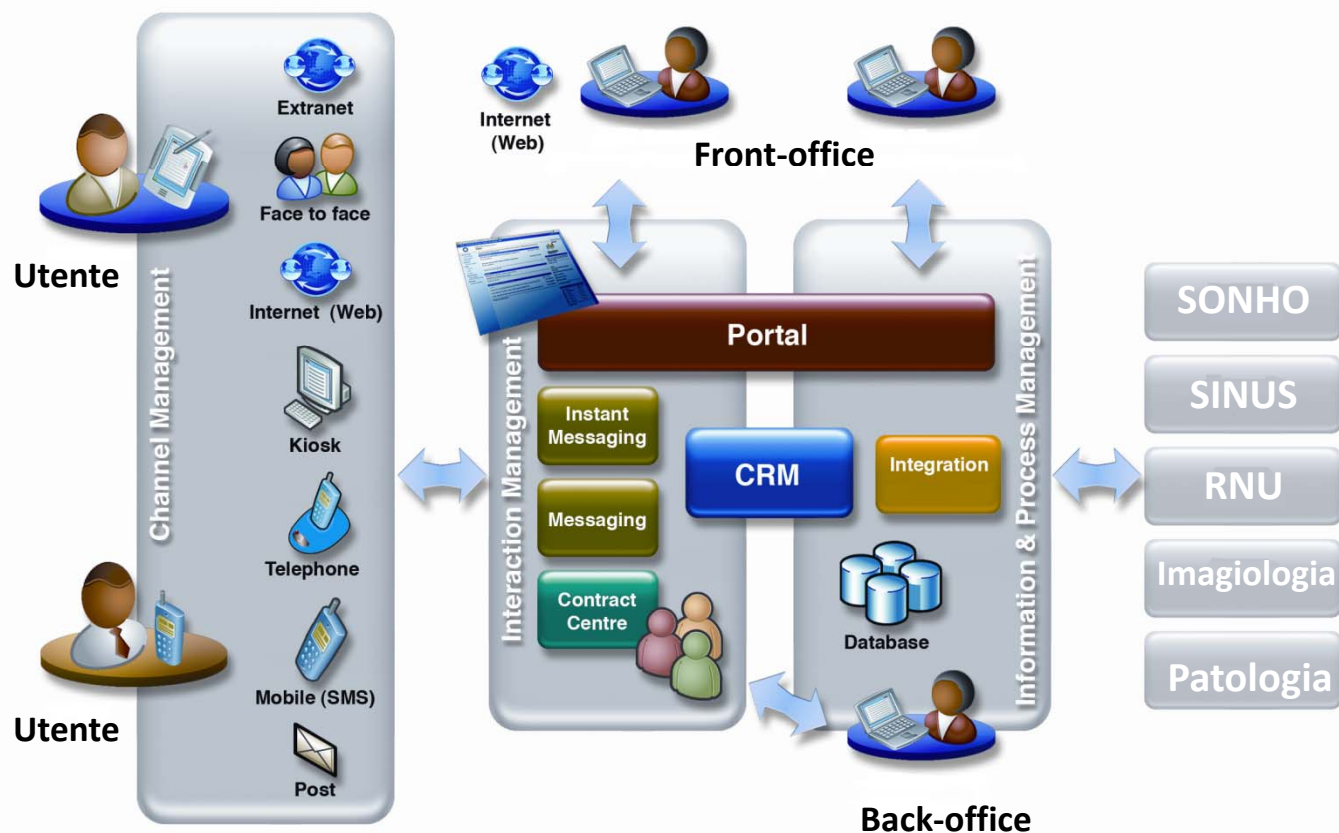
Percentagem de faltas



Análises de perfis e tendências em tempo real

Interoperabilidade

*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*



Sistema totalmente integrado com restantes sistemas já implementados



*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*

Módulos independentes:

- Gestão Integrada do Atendimento.
- Notificações SMS.
- Avisos de pagamento a utentes:
 - CTT Payshop;
 - Multibanco.
- Portal do utente.



Sistema composto por vários módulos autónomos



Qualidade e Rentabilidade dos Serviços de Saúde



Soluções da ATM Informática

Formação
ITIL V2 Foundations



Soluções da ATM Informática

Contratos Serviços de Impressão



Análise ao Sistema de Informação



Soluções da ATM Informática

Service Desk- "Ponto Único de Contacto"



Soluções da ATM Informática

Soluções de Virtualização



Soluções da ATM Informática

Sistemas de Monitorização



Soluções da ATM Informática

Gestão Integrada de Atendimento

Soluções da ATM Informática

Gestão de Backup e Disaster Recovery

De acordo com os requisitos da actividade ou negócio da organização e o seu ambiente de operação

Soluções da ATM Informática

Gestão de Identidades

A resposta às necessidades de Normalização e Conformidade



*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*

Contactos:

Mónica Basto

Consultora de Sistemas de Informação

monica.basto@atminformatica.pt





**Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde**



A vasta oferta de produtos e serviços das empresas ATM informática, SICNET e INTEGRATOR, no âmbito dos Sistemas de Informação e Comunicação, permite-lhe a aquisição de soluções fúteis e funcionais orientadas para o seu negócio, sob o lema prático (ITIL), nomeadamente ao nível dos Sistemas Críticos, Business Continuity, Segurança, Armazenamento, Gestão de Energia, Datacenter, Printing, Virtualização, Bases de Dados e Telefonia IP.
Esteja onde estiver, na empresa, fica sempre tudo a trabalhar.



Obrigado

