

Cofinanciado por:



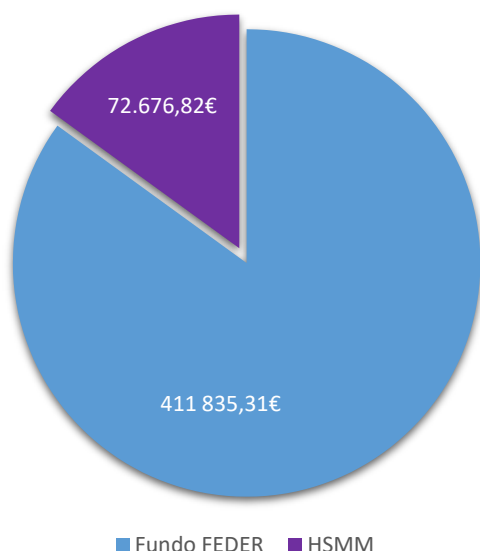
UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Projeto POCI-05-5762-FSE-000380: + ACESSOS - MELHORIA DO ACESSO DO CIDADÃO AOS SERVIÇOS DO HSMM

Apoio no âmbito dos Sistemas de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública

Objetivo Temático: Melhorar o acesso às tecnologias da informação e da comunicação, bem como a sua utilização e qualidade.



Custo Total Elegível:

484 512,13€

Apoio Financeiro EU:

411 835,31€

Apoio Financeiro Público Nacional:

72.676,82€

Região de intervenção (NUTS II) | Norte

Síntese do Projeto

Data de início aprovada 05/01/2021

Data de fim aprovada 30/06/2023

A presente operação visa implementar um conjunto de atividades que permitam transformar os processos do HSMM no sentido de melhorar o acesso do utente aos serviços.

O projeto assenta numa visão clara de orientação ao utente e visa melhorar a qualidade da prestação do serviço da forma como este a interpreta, nomeadamente no que diz respeito à gestão do acesso, melhorando os canais de contactos (visão omnicanal), organizando e planeando os serviços de forma clara para o utente e implementando soluções, também para o cliente interno, que permitam melhorar a produtividade e qualidade dos serviços prestados.

Neste contexto, o HSMM considerou prioritário elencar um conjunto de atividades, ancoradas nos seguintes pontos:

Atividade 1. Atendimento Multicanal

Objetivos:

- Promover o aumento da eficiência e da qualidade do atendimento aos utentes, com reflexos positivos ao nível da interação com os utentes e na redução de custos públicos de contexto;
- Potenciar a utilização do cartão de cidadão, enquanto mecanismo de autenticação e identificação eletrónica dos utentes;
- Reforço do princípio de atendimento multicanal, pelo alargamento da prestação de serviços e informações digitais a utentes, de forma consistente, através de múltiplos canais de atendimento complementares, com a perspetiva de aumento de comodidade e poupança de tempo e recursos na relação do utente com o HSMM;
- Dar continuidade à desmaterialização da prestação de serviços e informações administrativas do HSMM aos seus utentes.

Atividade 2. Otimização do planeamento e agendamento de consultas e cirurgias

Atividades específicas:

- Efetuar o levantamento e analisar os dados de procura e de produção de consultas e cirurgias;
- Efetuar o levantamento e analisar criticamente as restrições inerentes à gestão de Bloco Operatório e dos gabinetes de consulta;
- Efetuar o levantamento e analisar a capacidade instalada de recursos físicos necessários, bem como de Recursos Humanos transversais;
- Levantar o Plano de Distribuição de Tempos pelas especialidades cirúrgicas e dentro das especialidades (atribuição de tempos aos grupos cirúrgicos da especialidade);
- Calibrar o modelo de machine learning testado para a previsão da duração de cirurgias para as variáveis, dados e contexto do HSMM;
- Analisar a produção cirúrgica do Bloco Operatório Central e do Bloco de Ambulatório;
- Analisar a LIC do HSMM em horas de procura (e não número de doentes);
- Analisar criticamente o número de recursos afetos ao Bloco Operatório face às necessidades clínicas;
- Analisar a rentabilidade dos procedimentos efetuados extra contrato programa;
- Monitorizar a performance no agendamento cirúrgico e ligação à LIC;
- Sinalizar desvios e inconformidades no agendamento;
- Apoiar no desenho e implementação do modelo centralizado de agendamento de cirurgias desde o momento da preparação da cirurgia até ao agendamento propriamente dito;
- Enriquecer os sistemas de análise de dados existentes com a informação gerada no decorrer do projeto e detalhar o cálculo dos indicadores definidos para medir a performance da área da consulta e da cirurgia.

Atividade 3. Solução integrada de gestão de TI e SIE

A gestão de incidentes, gestão de pedidos, de reclamações, de alterações, de desenvolvimentos e de projetos, e ainda a gestão de ativos e contratos, como atividades core do ITSM poderão ser extrapolados para outras áreas da organização.

A solução a implementar cumpre todos os requisitos funcionais dos seguintes processos ITIL e que serão suportados na ferramenta, nomeadamente:

Processos específico para IT

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Pedidos
- Gestão de Problemas
- Gestão de Configurações
- Gestão de Alterações
- Gestão de Conhecimento
- Gestão de Níveis de Serviço
- Catálogo de Serviços
- Gestão de Disponibilidade
- Processo de Melhoria Contínua

Processos específicos para SIE

- Gestão de Ordens de trabalho (OTs)
- Gestão de Manutenção Preventiva
- App de Self-Service para SIE
- App para técnicos de SIE com mobilidade
- App tipo Quiosque transversal a vários serviços

Atividade 4. Instalação de solução Wireless

Esta atividade visa garantir a cobertura Wi-Fi no HSMM, disponibilizando novas ligações, mais rápidas, seguras e com um bom nível de usabilidade.

Pretende-se implementar uma nova infraestrutura de gestão da rede Wi-Fi dotando-a de tecnologia moderna em termos de desempenho, segurança e usabilidade com o objetivo de garantir a sua cobertura a todos os edifícios do HSMM.

Ao nível do utente, esta solução permitirá a disponibilização de novos serviços WIFI, com especial relevância ao doente internando em Pediatria.

Atividade 5. Gestão de Projeto

Esta atividade, deverá acompanhar o ciclo de implementação de todas as atividades previstas no projeto.

Atividade 6. Comunicação Externa do Projeto / Workshops

Por fim, é objeto desta candidatura desenvolver um conjunto de ações de capacitação das equipas, orientadas à implementação dos novos processos decorrentes da transformação proposta, que passa por ações de gestão da mudança, como workshops, comunicação interna, seminários demonstradores e comunicação externa à comunidade.

Este projeto tem um caráter inovador no SNS, sendo altamente replicável quer em outros hospitais quer em ULS e Centros Hospitalares. Inclui as seguintes atividades a realizar:

ATIVIDADE	ESTADO DO PROJETO		
	POR INICIAR	EM CURSO	CONCLUÍDA
1. Atendimento Multicanal		✓	
2. Otimização do planeamento e agendamento de consultas e cirurgias		✓	
3. Solução integrada de gestão de TI e Serviços de Instalação e Equipamentos		✓	
4. Instalação de solução wireless		✓	
5. Gestão do Projeto		✓	
6. Comunicação Externa Projeto / Workshops	✓		