



GESTÃO DE FILAS DE ESPERA

1. Implementação de uma solução de Gestão de Filas de Espera, geral e específica por área do Hospital. Integra-se ainda neste contexto um sistema interno de televisão (Corporate TV) para disponibilização de informação ao Utente por forma a fornecer informação contextualizada conforme a localização, esperas, consultas, visitas, monitorização de pessoas.



DIVULGAÇÃO DA OPERAÇÃO

1. Avaliação dos resultados da operação.
2. Demonstração das capacidades desenvolvidas e dos produtos resultantes.
3. Divulgação da operação e resultados à comunidade académica, da saúde e aos utentes/público em geral.



INFRA-ESTRUTURAS

1. Aquisição e implementação da hardware e software de base para as restantes acções da operação.



e-PATIENT CENTRIC



THE e-PATIENT CENTRIC INITIATIVE IS CO-FINANCED BY THE EUROPEAN UNION

e-Patient Centric: um avanço tecnológico em prol do Utente

O projecto de implementação do modelo de proximidade com o utente e-Patient Centric constitui um dos principais sonhos que há muito tempo o Centro Hospitalar de São João almejava concretizar. No sentido de aprofundar a missão de humanização em curso no Hospital, a modernização das plataformas de interacção com o Utente é um passo fundamental para a sua aproximação com a sua unidade de saúde e para a simplificação dos processos administrativos inerentes ao funcionamento de um Hospital.

O e-Patient Centric marca uma nova etapa na História do Centro Hospitalar de São João, representando a adaptação do seu Hospital à era das novas tecnologias da informação e comunicação ao serviço do Utente.

O Sistema de Business Intelligence, a plataforma de integração, o Balcão único, um novo portal mais interactivo, o sistema de gestão de filas de espera e informação ao Utente têm por objectivo dotar o Hospital de ferramentas que permitirão gerir melhor os seus recursos apoiando os nossos profissionais na tomada de decisão e, por outro lado, revolucionar a relação do Utente com o Centro Hospitalar de São João, simplificando e acelerando os mecanismos de interacção entre ambas as partes.

Convidamos todos a saber mais sobre as quatro principais acções integradas no projecto e-Patient Centric que apresentamos nesta brochura em www.hsjoao.min-saude.pt.

António Ferreira

Presidente do Conselho de Administração
Centro Hospitalar de São João E.P.E.



Centro Hospitalar **São João**, E.P.E.
Porto (Sede) Alameda Professor Hernâni Monteiro
4202-451 Porto

T: +351 225 512 100
E: geral@hsjoao.min-saude.pt
W: www.hsjoao.min-saude.pt



SÃO JOÃO



IMPLEMENTAÇÃO DE MODELO DE PROXIMIDADE COM O UTENTE

(Melhoria dos Serviços e Informação ao Utente no Centro Hospitalar de São João)

Um serviço de saúde moderno tem de garantir como uma das suas principais centralidades o serviço ao utente. A centralidade no Utente é a linha mestra do projecto e-Patient Centric, cuja concepção se iniciou há mais de 3 anos e cuja materialização física se está agora a realizar no Centro Hospitalar de São João, EPE, garantido que foi uma parte do investimento por meio do suporte do VII Quadro Comunitário de Apoio (QREN), operacionalizado pelo ON2- O Novo Norte- Programa Operacional Regional do Norte.

A centralidade no Utente deve permitir-lhe, nomeadamente, gerir pessoal e directamente as solicitações de serviços (marcações de actos médicos e de diagnóstico, etc.) e a consulta da informação disponível acerca do seu Hospital e da sua relação com ele.

Sendo o Centro Hospitalar de São João, EPE, o principal actor na prestação de cuidados de saúde na região Norte do país, impôs-se capacitar o mesmo para a disponibilização de serviços de excelência aos seus utentes, o que traduz numa melhoria de serviços à totalidade da população da região Norte.

É objectivo essencial desta Operação a melhoria das condições de planeamento, organização, gestão, monitorização e apoio à decisão do sector da saúde. É suportado nesta intenção pelas acções relativas à Informação de Gestão (Business Intelligence) e Plataforma de Integração, que permitirão um salto qualitativo na racionalização do investimento público, nomeadamente através da aferição dos resultados obtidos, bem como, nas acções relativas à melhoria de serviço ao Utente (Portais, Balcão Único e Gestão de Filas de Espera), que permitirão a evolução na qualidade de provisão dos serviços melhorando globalmente a sua organização e gestão.

Os princípios gerais que orientam o modelo de plataforma tecnológica de suporte aos serviços médicos hospitalares, têm em conta os objectivos estratégicos:

- Assegurar uma referência uniforme e consistente ao Utente ao longo da cadeia de prestação de cuidados de saúde;
- Apoiar todo o processo de tomada de decisão, aos vários níveis da gestão;
- Assegurar o acesso a informação consolidada e credível de forma controlada.

Mais concretamente, nesta operação, pretende-se intensificar a implementação de acções conducentes à:

- Simplificação de serviços prestados aos utentes, em especial naqueles onde o tratamento de documentação e o processamento de informação assumem grande relevância;
- Elevação dos padrões de eficiência e redução dos custos de serviços públicos à escala regional, com potencial eliminação de níveis supérfluos de gestão e integração de sistemas e serviços;
- Maior rapidez e facilidade na obtenção de informação por parte dos cidadãos e das empresas relativamente à vária informação disponível, seja a mesma em termos clínicos, logísticos, financeiros, aprovisionamento, etc.
- Colaboração mais próxima e activa entre os vários níveis da gestão hospitalar e os vários serviços médicos e técnicos, evitando redundâncias, optimizando recursos e promovendo uma mais eficaz aplicação do princípio da subsidiariedade.

Esta operação, a implementar até ao mês de Setembro de 2013, está organizada nas seguintes actividades:



PORTAIS E BALCÃO ÚNICO

1. Portal Colaborativo – área onde é disponibilizada informação para o público em geral sem necessidade de autenticação.
2. Portal do Utente – área de acesso restrito a utentes do Hospital de São João, onde estes podem consultar informação privilegiada e pessoal após autenticação.
3. Extranet – área de acesso restrito a entidades parceiras do Hospital de São João, onde pode ser consultada informação privilegiada e direccionada após autenticação.

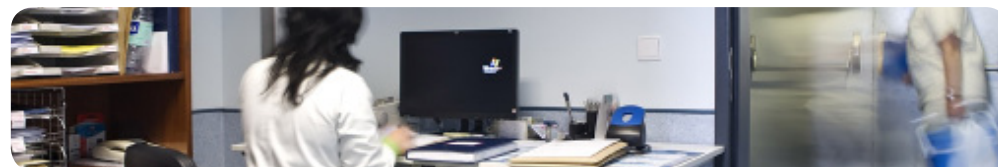
4. Intranet – assenta sobre as aplicações não clínicas a disponibilizar aos colaboradores do Hospital.
5. Consolidação dos serviços disponibilizados pelo Hospital no atendimento presencial numa aplicação única, que permita realizar o mesmo através de postos agregadores. Funcionará integrado com a acção de implementação da gestão das filas de espera.



BUSINESS INTELLIGENCE

1. Suporte à Tomada de Decisão: O Sistema de Apoio à Decisão destina-se à análise de informação clínica, administrativa e financeira, assentando sobre um "Data Warehouse" e como estrutura integradora dos dados e informações residentes nos diversos sistemas existentes – sistemas operacionais (Front Office), sistemas de suporte (Back Office) e sistemas de colaboração.

2. Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).
3. Acompanhamento do Plano de Actividades.
4. Acompanhamento do Contrato de Gestão.
5. Acompanhamento do Orçamento Anual.



PLATAFORMA DE INTEGRAÇÃO

1. Integração aplicacional: entre as diversas componentes aplicacionais, interoperabilidade com sistemas de informação internos, com sistemas de outros departamentos ou de outras instituições

permitindo, a sincronização de dados, a pesquisa de índices, a troca de dados de identificação e mesmo o acesso a dados clínicos detalhados, suportando a acção relativa aos Portais e ao Business Intelligence.