

PROJETO: EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NO AMBIENTE HOSPITALAR

EIXO: Melhoria de Processos / Sustentabilidade Econômico-Financeira

AUTORIA:

MAURÍCIO SÉRGIO SOUSA E SILVA
SUPERINTENDENTE
mauricio@santacasamontesclaros.com.br
3832292420
38988413613

FINALISTA

SÍNTESE DE QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS:

- Bacharel em Sistemas de Informação – Faculdades Santo Agostinho - Conclusão em 2009.
- Técnico em Processamento de Dados – Escola Técnica – Conclusão em 2000.

DESCRIÇÃO

JUSTIFICATIVA:

O hospital conta com inúmeros processos definidos, em que participam vários atores como médicos, enfermeiros e gestores. No entanto, o tempo de tomada de decisão e o tempo de resposta que envolviam alguns processos da área hospitalar eram bastante lentos, tendo em vista a quantidade de pessoas envolvidas e a forma como se eram obtidas as informações.

Para se identificar um problema que envolvia excepcionalmente processos, era necessário entrar dentro do sistema, gerar um relatório dentro das inúmeras plataformas disponíveis e analisar os dados. Somente após isso, havia a busca da resolução.

O grande problema era que muitas das vezes o desvio no processo era imperceptível, e quando se percebia algo errado, uma grande dificuldade já havia sido instaurada gerando custos, desgastes e perdas razoáveis dentro do hospital.

INVESTIMENTO:

Valor estimado do investimento: Horas homem trabalhadas
Valor efetivamente investido/gasto: Horas homem trabalhadas

OBJETIVOS:

MELHORAR A TOMADA DE DECISÃO DENTRO DO HOSPITAL E QUE FOSSE EM TEMPO REAL. UM DOS EXEMPLOS MAIS SIGNIFICATIVOS DE PROBLEMAS ENVOLVENDO PROCESSOS HOSPITALARES ERA A GESTÃO DE LEITOS. O PROCESSO DE INTERNAÇÃO DOS PACIENTES ENVOLVE DESDE A RECEPÇÃO DOS MESMOS, A LIMPEZA DOS QUARTOS, INTERNAÇÃO, EXAMES, AVALIAÇÕES, MEDICAÇÕES ATÉ A ALTA DO PACIENTE PELO MÉDICO.

A GRANDE DIFICULDADE ERA REALIZAR A GESTÃO DESTA ALTA, CONSIDERANDO QUE HAVIA UMA FILA DE PACIENTES EM ESPERA PARA SEREM INTERNADOS DEVIDO AO GRANDE VOLUME DE PACIENTES ATENDIDOS PELO HOSPITAL.

TEMPO DE IMPLANTAÇÃO: O PROJETO TEVE INÍCIO EM MAIO DE 2014 E CONTINUA EM EVOLUÇÃO.

PLANO DE AÇÃO IMPLEMENTADO:

O processo de internação dos pacientes envolve desde a recepção dos mesmos, a limpeza dos quartos, internação, exames, avaliações, medicações até a alta do paciente pelo médico. A grande dificuldade era realizar a gestão desta alta, considerando que havia uma fila de pacientes em espera para serem internados devido ao grande volume de pacientes atendidos pelo hospital.

Percebendo toda essa complexidade que envolvia os processos da área hospitalar, era necessário sobretudo, formatar uma plataforma na qual todos os atores pudessem identificar falhas no processo em tempo real e imediatamente buscar a solução para o problema identificado.

Para tanto, era necessário alinhar atividades importantes e estratégicas, que iam desde a Tecnologia da Informação até os níveis operacionais para compreender como as atividades eram executadas dentro do hospital, como essas informações eram inseridas no sistema, qual o grau de precisão das informações disponibilizadas e como elas poderiam ser melhoradas.

Foram mapeados importantes processos que precisassem de um monitoramento mais preciso e próximo. Foram criadas "dashboards" destes processos, sendo monitorados através de televisores, tablets, computadores e até celulares que podem ser acessados em qualquer lugar a qualquer horário.

Através das informações que são alimentadas em tempo real no sistema, foi criada uma plataforma de acesso simples, na qual o gestor consegue verificar o andamento de seu setor e dos processos realizados pelos colaboradores, identificando problemas, atrasos e desvios nas operações.

Foram espalhados dentro do hospital, várias Smart TV's nas quais os colaboradores podem verificar a situação de sua área, substituindo papéis e quadros de acrílico com informações muitas das vezes defasadas.

A plataforma conta com mais de 50 painéis de processos distintos, mostrando resultados que vão desde a assistência ao paciente até o monitoramento do orçamento das áreas em tempo real.

GANHOS OBTIDOS:

Dentre os ganhos proporcionados pela criação da ferramenta destacam-se os seguintes pontos:

- Otimização do tempo de resposta das tomadas de decisão;
- Redução de conflitos entre áreas;
- Melhoria em indicadores assistenciais;
- Redução de custos (Orçamento Online).

Destaca-se ainda a mudança da cultura da Instituição que passou a ser mais resolutiva mediante os problemas apresentados, buscando sempre a solução efetiva de maneira rápida, evitando que a demora na decisão ocasione maiores prejuízos.

Um exemplo do sucesso da ferramenta foi quando o hospital realizou a implantação do projeto Lean nas Emergências, programa este criado pelo Ministério da Saúde em parceria com o Hospital Sírio-Libânes. Na oportunidade, o hospital desenvolveu uma aba no painel para monitorar a ocupação dos leitos não regulados no pronto socorro, visando reduzir ou extinguir os leitos existentes no corredor. Através deste painel, a equipe multidisciplinar do projeto consegue monitorar a situação de ocupação desses leitos não regulados, visando, através das reuniões diárias realizadas pela equipe, definir uma linha de atuação para cada paciente internado, evitando assim, a superlotação do pronto socorro.

PRINCIPAIS DESAFIOS E IMPREVISTOS ENCONTRADOS:

O principal desafio foi realizar o mapeamento de todos os dados necessários e definir junto à Tecnologia da Informação - TI, sobre como essas informações seriam importadas dos sistemas MV e FPW e quais os dados precisariam ser cadastrados dentro do próprio painel.

EXISTÊNCIA DE CARÁTER INOVADOR OU OUTRO DIFERENCIAL:

Através desta ferramenta, o gestor consegue analisar detalhadamente o principal ofensor de sua unidade e ter uma atuação imediata, evitando que possíveis gaps interfiram no fechamento mensal dos resultados da Instituição.

O painel também permite identificar em quais unidades os leitos estão vagos, o tempo de vacância de cada leito, e ainda o motivo da vacância. Outras informações importantes fornecidas pela ferramenta são o cumprimento do plano de alta; realização das prescrições eletrônicas no prazo definido; ocupação do bloco cirúrgico; análise do absenteísmo; turnover; resultados das unidades; dentre inúmeras outras informações.

É importante frisar que a ferramenta tem como objetivo principal otimizar o tempo de resposta da tomada de decisão alinhando tecnologia e informação.

GARANTIA DE SUSTENTABILIDADE DO PROJETO:

O uso da tecnologia foi um fator primordial para que o projeto tivesse sucesso. O projeto foi desenvolvido por nossa equipe de TI, possibilitando diariamente uma tomada de decisão mais assertiva, menos dispendiosa e em tempo hábil.

A partir da gestão à vista e dos dados disponibilizados e atualizados full time observa-se uma redução de fragilidades no processo e mitigação de riscos associados a desabastecimentos.

ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES/RESULTADOS ALCANÇADOS:

O projeto teve início em Maio de 2014 e até o momento encontra-se em processo de melhoria e evolução.

A partir da necessidade apontada pelas demais áreas do hospital, a TI insere a alteração no painel.

Neste sentido, o trabalho de desenvolvimento da ferramenta é contínuo, tendo em vista que inúmeras outras telas vêm sendo criadas ao longo dos meses.