

Cofinanciado por:



SISTEMA DE APOIO À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

N.º Projeto: POCI-05-5762-FSE-000280

Designação do projeto: Acredit@r no CHMT

Custo total elegível: 477.047,20 euros

Apoio Financeiro da União Europeia: 405.490,12 euros (85%)

Apoio Financeiro Público Nacional/Regional: 71.557,08 euros (15%)

Localização do projeto: Centro (NUTS II)

Síntese do Projeto:

O projeto incluído na vertente da Qualidade, tem 3 grandes eixos de intervenção:

- Modelo de Certificação/Acreditação em Saúde (ACSA);
- Metodologia LEAN nos Serviços de Nefrologia e Patologia Clínica;
- Mecanismos Automáticos de Atendimento e de Avaliação da Satisfação.

O Modelo de Certificação/Acreditação em Saúde (ACSA) prevê uma atuação integrada nos seguintes 5 standards:

- A pessoa como centro do sistema de saúde;
- Organização da atividade centrada na pessoa;
- Os profissionais;
- Processos de suporte;
- Melhoria contínua.

O processo pressupõe as seguintes fases de implementação: candidatura junto da DGS, processo de autoavaliação, avaliação e acompanhamento/certificação.

A implementação do modelo de certificação ACSA permitirá e estimulará a progressão para diferentes níveis de qualidade, cada um de maior

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

complexidade e exigência que o anterior, proporcionando assim a melhoria contínua. No caso presente, os níveis de certificação que se podem obter são: Bom, Ótimo e Excelente.

A implementação da **Metodologia LEAN** nos Serviços de Nefrologia e Patologia Clínica deverá contemplar a capacitação dos nossos profissionais multidisciplinarymente, através do seu envolvimento no desenrolar do processo bem como a cocriação de soluções com os nossos utentes e suas famílias, como forma de garante que colocamos o doente no centro do que fazemos, assegurando que toda a comunicação necessária nesse processo de gestão de mudança é feita com o seu envolvimento.

A solução a implementar deverá seguir o ciclo de Melhoria Contínua - PDCA (planear, fazer, avaliar e melhorar), assegurando um fio condutor na estrutura do projeto que facilite um maior envolvimento dos profissionais na caracterização do problema, até à implementação das sugestões de melhoria.

A modernização do processo de atendimento será operacionalizada com a utilização de **Mecanismos Automáticos de Atendimento e de Avaliação da Satisfação** com as seguintes características e funcionalidades:

- Instalação de 4 quiosques de atendimento, com monitor táctil;
- Personalização dos quiosques;
- Bloqueio temporário;
- Bloqueio temporário de pagamentos;
- Validação de consultas agendadas no SONHO, por mecanismo de autenticação eletrónica;
- Definição para diferentes regras de situações de validação automática ou de emissão de senha, de acordo com o agendamento;
- Definição de tempos limite para validação automática de consulta antes ou após a hora de agendamento;
- Pagamento de taxas moderadoras;
- Gestão de filas de espera administrativa;
- Gestão de filas de espera clínica, com integração e chamada;
- Instalação de 24 mini quiosques para avaliação da satisfação.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Atividades do projeto:

O projeto será composto por pelas seguintes atividades:

1. Gestão de Projeto;
2. Implementação do Modelo de Certificação/Acreditação em Saúde (ACSA);
3. Implementação da Metodologia LEAN - Serviços de Nefrologia e Patologia Clínica;
4. Instalação de Mecanismos Automáticos de Atendimento e de Avaliação da Satisfação;
5. Divulgação Interna e Externa da Operação.