

## Gerir com rigor um dos maiores subsistemas de saúde em Portugal



Assegurar a gestão dos 111 mil beneficiários e dos Centros Clínicos distribuídos por todo o país, incluindo as tarefas administrativas, de gestão e de apoio à actividade médica.

### Cliente

A Portugal Telecom – Associação de Cuidados de Saúde (PT – ACS) actua na gestão de Planos de Saúde e na prestação de serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. Conta com a prestação de serviços a 111 mil beneficiários e a diversas outras entidades internas e externas ao grupo PT. Entre elas, a Associação gere o Plano de Saúde do Instituto das Obras Sociais dos CTT e os cerca de 51.000 beneficiários que o atendem.

### Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Para uma organização com as dimensões da PT-ACS é fundamental dispor de um conjunto de soluções capazes de fazer a gestão global e integrada de todos os serviços por ela ministrados.

Para garantir um elevado nível de desempenho do Instituto foi necessário:

- Acabar com os grandes volumes de informação e registos em formato papel, dispendiosos de manter e de difícil localização. Além disso, o arquivo em papel não disponibiliza toda a informação útil;
- Envolver todos os colaboradores na estratégia da organização e ultrapassar as falhas na troca de informação;
- Gerir e contabilizar todos os serviços da PT-ACS, o que implica dinamizar a comunicação dentro do organismo e entre este e os diversos utentes e prestadores;
- Garantir um atendimento eficaz aos clientes, mediante a redução dos tempos de espera, o fornecimento de informação relevante e a satisfação dos seus pedidos.

### Resumo

Cliente: Portugal Telecom – Associação de Cuidados de Saúde  
País: Portugal  
Sector: Saúde  
Solução: Gestão de Centros Clínicos com Ficha Clínica Electrónica, Gestão de Planos de Saúde, Gestão e Recolha de Dados para o Serviço Nacional de Saúde, Software de Prescrição Electrónica de Medicamentos, Portal Health at Home, Gestão de Correspondência, Gestão de Prestadores, Consulta Avançada.

### Sumário Executivo

A PT – ACS, um dos maiores subsistemas de saúde em Portugal, implementa um conjunto de soluções modulares e integradas para racionalizar a prestação de cuidados de saúde e fazer a gestão global de todos os seus beneficiários, Centros Clínicos e serviços.

### Principais desafios

- Reduzir os procedimentos manuais e aumentar a produtividade dos colaboradores;
- Gerir e contabilizar todos os serviços;
- Dinamizar a comunicação dentro do organismo e entre este e os diversos utentes e prestadores;
- Garantir um atendimento eficaz.

### Principais características da solução

- Informatização da ficha clínica, de relatórios e declarações;
- Centralização e integração da informação com sistemas internos e externos à organização;
- Acesso imediato a estatísticas de gestão;
- Flexibilização da base tecnológica e funcional das soluções para novos desenvolvimentos.

### Alguns Números

O sistema gere 111 mil beneficiários, 9800 prestadores e Centros Clínicos localizados em 10 cidades do país.

### Resultados

- Automatização dos processos e redução dos custos com o arquivo em papel;
- Aumento da produtividade e eficiência dos colaboradores;
- Gestão integrada das tarefas administrativas, de gestão e de apoio à actividade médica;
- Optimização da qualidade de atendimento;
- Adaptação constante dos sistemas face a novas necessidades e evoluções tecnológicas.

## Caracterização da solução desenvolvida

Para racionalizar a prestação de cuidados de saúde da PT-ACS foram desenvolvidas um conjunto de soluções modulares e integradas, de forma a cobrir todas as áreas funcionais da organização. De seguida, apresentamos as principais funcionalidades dos módulos em funcionamento na instituição



## Principais objectivos alcançados

- Acabaram-se com as despesas associadas à manutenção dos arquivos em papel.
- Intensificou-se a comunicação interna, graças à centralização da informação.
- Tem-se acesso, em tempo real, a dados de gestão imprescindíveis à tomada de decisões.
- Optimizou-se a relação com os beneficiários, prestadores e utentes em geral, que vêem agora os seus pedidos serem mais rapidamente respondidos.
- Controla-se, com rigor, a comparência e a falta de funcionários e utentes, assim como a marcação e a desmarcação de consultas.
- Aumentou-se o número de serviços e de beneficiários assegurando, ao mesmo tempo, elevados padrões de qualidade no atendimento.
- Flexibilizou-se a base tecnológica e funcional dos sistemas, o que permite aumentar o desempenho das soluções mantendo a coerência dos dados e dos processos.

## Caracterização da solução desenvolvida

Para racionalizar a prestação de cuidados de saúde da PT-ACS foram desenvolvidas um conjunto de soluções modulares e integradas, de forma a cobrir todas as áreas funcionais da organização. De seguida, apresentamos as principais funcionalidades dos módulos em funcionamento na instituição

### Gestão de Centros Clínicos com Ficha Clínica Electrónica

Informatiza a ficha clínica, as receitas médias, os relatórios e declarações. Centraliza os dados do beneficiário numa só ficha e gere todas as acções a eles afectas, tais como marcações e desmarcações de consultas.

"Este sistema está totalmente integrado com o módulo "Agenda do Médico", o qual é automaticamente actualizado mediante a informação registada na ficha clínica."

### Gestão de Planos de Saúde

A solução de Gestão de Planos de Saúde é o mais complexo de todos os programas desenvolvidos pela Quidgest para este sistema de saúde. Entre outras funcionalidades, o sistema faz a gestão dos dados dos beneficiários e das comparticipações bem como o processamento dos movimentos financeiros com empresas do grupo PT, prestadores e beneficiários.

### Gestão e Recolha de Dados para o Serviço Nacional de Saúde

Módulo especificamente desenvolvido para responder aos protocolos de colaboração entre a PT-ACS e o Serviço Nacional de Saúde (SNS), relativos à recolha de dados necessários ao cartão do utente e à respectiva integração no sistema central da PT-ACS: Gestão de Planos de Saúde.

### Software de Prescrição Electrónica de Medicamentos

Permite ao médico aceder, no momento da prescrição, a todos os medicamentos actualmente disponíveis nas farmácias. Os medicamentos aparecem estruturados por princípio activo, forma de apresentação, dosagem e com indicação do respectivo preço.

### Gestão de Correspondência

Controla a correspondência entrada e saída da organização, bem como entre departamentos, e cria, automaticamente, correspondência a partir de modelos pré-definidos.

### Gestão de Prestadores

Coordena os diversos acordos e serviços estabelecidos entre a PT-ACS e os seus parceiros na prestação de cuidados de saúde.

### Portal Health at Home

Através da internet os beneficiários consultam a sua conta corrente, os detalhes dos movimentos processados, acedem a informação sobre os prestadores e especialidades mais próximas da sua residência e editam os dados pessoais.

### Consulta avançada

Permite personalizar relatórios de acordo com os interesses dos utilizadores. O sistema oferece uma forma rápida e eficaz de recolher, organizar, analisar e monitorizar, a qualquer momento, informação dispersa em diversos sistemas.

### Principais objectivos alcançados

- Acabaram-se com as despesas associadas à manutenção dos arquivos em papel.
- Intensificou-se a comunicação interna, graças à centralização da informação.
- Tem-se acesso, em tempo real, a dados de gestão imprescindíveis à tomada de decisões.
- Optimizou-se a relação com os beneficiários, prestadores e utentes em geral, que vêem agora os seus pedidos serem mais rapidamente respondidos.
- Controla-se, com rigor, a comparência e a falta de funcionários e utentes, assim como a marcação e a desmarcação de consultas.
- Aumentou-se o número de serviços e de beneficiários assegurando, ao mesmo tempo, elevados padrões de qualidade no atendimento.
- Flexibilizou-se a base tecnológica e funcional dos sistemas, o que permite aumentar o desempenho das soluções mantendo a coerência dos dados e dos processos.

Para mais informações contate: [solutions@quidgest.com](mailto:solutions@quidgest.com).