

As soluções em cloud de Gestão Estratégica e Qualidade da MV aprimoram os resultados no Centro Oftalmológico de Minas Gerais



Além do setor de Qualidade aumentar foco em resultados com mudança para as soluções MV, equipe de TI obteve maior segurança após migração para nuvem com gestão também da MV



VISÃO GERAL

Perfil do Cliente

Leitos – 28

Corpo clínico – 150 médicos

Atendimentos – Cerca de 20 mil por mês

Exames – Média de 25 mil por mês

Cirurgias – Mais de 1,5 mil por mês

Principal Desafio

- Para a área de Qualidade, ter acesso a dados fidedignos a partir das melhores soluções para administração de estratégias organizacionais e que se integrassem ao sistema SOULMV, já usado no hospital.
- Para a área de TI, garantir infraestrutura capaz de prover mais estabilidade, segurança e alta performance tecnológica.

Objetivo

- A equipe de Qualidade precisava migrar para tecnologias que mudassem integralmente o patamar de acompanhamento de resultados, de formulação de análises críticas e, principalmente, de rapidez e assertividade na tomada de decisões.
- Direcionar o melhor custo-benefício para uma operação totalmente em cloud gerida

por especialistas capacitados estava no foco da equipe de TI.

Principais Benefícios

Em termos de Qualidade:

- Vínculo entre projetos e estratégias
- Acompanhamento de resultados institucionais
- Gestão à vista
- Melhoria na efetividade clínica

Em termos de Tecnologia da Informação:

- Estabilidade e segurança
- Investimento em nuvem acessível
- Antecipação de problemas e resoluções
- Envolvimento de especialistas capacitados

“Priorizando a melhoria dos processos e serviços prestados ao paciente, conseguimos com a MV aperfeiçoar nossa operação em termos de gerenciamento, efetividade clínica e satisfação do cliente.”

Raquel Resende - gestora de Qualidade do Centro Oftalmológico de Minas Gerais

Histórias de Sucesso | Centro Oftalmológico de Minas Gerais

As soluções em cloud de Gestão Estratégica e Qualidade da MV aprimoram os resultados no Centro Oftalmológico de Minas Gerais

Em uma empresa que se preocupa com excelência em serviços, busca contínua por melhorias e satisfação de clientes, a área da Qualidade está entre as que desempenham maior valor. Numa instituição de Saúde, a relevância desse setor se multiplica pelo fato do cliente ser um paciente. Com a clareza de que para garantir uma assistência em Saúde segura a partir de monitoramentos sistemáticos é fundamental a adoção de tecnologias específicas, o Centro Oftalmológico de Minas Gerais implantou as soluções de Gestão Estratégica e da Qualidade da MV.

Cliente MV desde 2016 – quando implantou a plataforma SOULMV em toda a área assistencial, de atendimento, suprimentos, faturamento e financeiro para facilitar o fluxo de dados –, o hospital contava na área da Qualidade com outro sistema de mercado que não suportava todas as demandas e necessidades. Isso dificultava a visão de oportunidades escondidas por trás dos dados.

Focando em resultado, performance e inteligência, em 2017, ferramentas da MV, como Planejamento Estratégico (BSC) e Indicadores (KPI), substituíram o que era usado no setor de Qualidade do hospital que, localizado em Belo Horizonte, é acreditado pela Organização Nacional de Acreditação no nível 3 e certificado pela ISO 9001. A mudança de sistema garantiu acesso a informações transparentes e possibilitou o acompanhamento de indicadores-chaves do SOULMV, a visualização de estatísticas, a criação de diagnósticos situacionais e a vinculação de dados a objetivos organizacionais.

De acordo com Raquel Resende, gestora de Qualidade do Centro Oftalmológico de Minas Gerais, por meio de uma gestão à vista de resultados, as soluções de Gestão Estratégica e da Qualidade da MV trouxeram subsídios para se trabalhar com análises críticas, ações vinculadas a planejamento estratégico e assertividade na tomada de decisões. “Em resumo, priorizando a melhoria dos processos e serviços prestados ao paciente, conseguimos com a MV aperfeiçoar nossa operação em termos de gerenciamento, efetividade clínica e satisfação do cliente.”

Além disso, a partir do uso de soluções que contemplam módulos de gestão de riscos, ocorrências, projetos e documentos, a área conseguiu maior controle sobre processos e mais facilidade no registro de ocorrências, o que resultou no aumento de eventos adversos. “Pode parecer negativo, mas é um ponto positivo já que antes haviam eventos subnotificados”, explica Raquel Resende.

Segundo ela, a revisão de documentos com garantias de que todas as fases estão sendo consideradas também garantiu segurança. Ela destaca que o dinamismo das soluções MV e até o layout fazem enorme diferença. Por fim, a gestora conclui que “consolidar e fortalecer a gestão da Qualidade numa instituição de Saúde significa aproximar todas as áreas à estratégia para melhorar a assistência”.

TI em cloud é diferencial no hospital

Em busca de alta performance no uso de todas as soluções MV, além de estabilidade e segurança, o Centro Oftalmológico de Minas Gerais colocou o seu ambiente de TI em cloud. E, de acordo com Claudio Amatino, gerente de TI no hospital, essa foi a melhor escolha realizada pela instituição e orientada pela MV. “Além de soluções totalmente estáveis, não precisamos nos preocupar com infraestrutura, possíveis quedas nos sistemas ou lentidão no banco de dados”, diz o gestor. “A própria MV está no controle da operação em cloud e se adianta a problemas, caso venham a ocorrer”, complementa Luis Viana, especialista em desenvolvimento de sistema.

Mas segurança e estabilidade não foram os únicos benefícios conquistados com o modelo de operação. Redução de custos também está entre os ganhos principais. O Centro Oftalmológico de Minas Gerais estudou a possibilidade de criar um ambiente em nuvem próprio, o que demandaria capacitação e gestão de pessoas, aquisição e manutenção de equipamentos, preocupação com atualizações e backups, além de outras questões que elevariam em dez vezes o investimento.

“Por todos esses motivos, para as instituições que procuram por serviços completos e redução de complexidade operacional e tecnológica, o que adotamos junto à MV é totalmente recomendável”, afirma Luis Viana. “Além de facilidade e robustez, nós do hospital consideramos que o que mais faz diferença nisso tudo é a gestão no controle de especialistas MV altamente capacitados.”

Conheça outras histórias em:

 www.mv.com.br/pt/cases

Mais sobre TI e Saúde no:

 www.mv.com.br/pt/blog



/comunidadeMV

Case produzido em julho de 2019

