

Hospital Santa Marcelina modifica processos de gestão de documentos, ocorrências e projetos



De forma simples e fácil, soluções MV auxiliaram a instituição a ter mais controle, agilidade e resolutividade



VISÃO GERAL

Perfil do Hospital

Leitos – 726

Atendimentos no Pronto Socorro – Mais de 19 mil por mês

Atendimentos no Ambulatório – Mais de 36 mil por mês

Médicos – 1319

Demais colaboradores – 5151

Ocorrências – 290 por mês

Objetivos

- Monitorar a validade de documentos e garantir fácil acesso a eles.
- Agir rapidamente diante de ocorrências registradas.
- Identificar os principais incidentes e suas causas.
- Mitigar eventos.
- Direcionar melhor os investimentos para o alcance de melhorias.

Principais Benefícios

- Redução de custos
- Facilidade de visualização de documentos
- Controle de atualização de documentos

- Segurança e sigilo no registro de ocorrências
- Acesso a dados estatísticos de ocorrências

Principais Desafios

- Informatizar registros de Qualidade
- Automatizar processos e controles
- Garantir eficiência na gestão de documentos e ocorrências
- Acompanhar planos de ação

“ Em relação à gestão de documentos, não havia controle efetivo sobre o prazo de expiração. Cabia, por exemplo, aos gestores a incumbência de manter atualizados os que eram de suas responsabilidades. Sobre as ocorrências, nem todas as notificações eram realizadas pelo fato de não haver garantia de segurança e sigilo no modelo que utilizávamos. Isso dificultava, inclusive, a elaboração de planos de ação de projetos. ”

Adriana Giovannetti - coordenadora de Gestão da Qualidade do Hospital Santa Marcelina

O Hospital Santa Marcelina foi inaugurado em 1961 no bairro de Itaquera, Zona Leste da cidade de São Paulo, para atender as necessidades em Saúde da região que na época era carente. Desde a sua inauguração, a instituição filantrópica e privada teve a preocupação de prover melhorias a partir de infraestrutura, capacitação de pessoas e investimentos em modernização. Por isso, entre as iniciativas adotadas para aperfeiçoar os serviços e o modelo de gestão do hospital que destina 87% do seu atendimento ao SUS, esteve a implantação de soluções de Gestão da Qualidade da MV em 2013.

Até o ano em que se tornou cliente da MV, o hospital não contava com um modelo eficiente para geração e controle de documentos e ocorrências. De acordo com Adriana Giovannetti, coordenadora de Gestão da Qualidade do Santa Marcelina, para a formulação de documentos, utilizava-se um padrão que era disponibilizado via e-mail para que os gestores preenchessem com os dados necessários. “Isso retornava ao setor de Gestão da Qualidade para verificação, coleta de assinaturas, impressão, carimbo de cópia controlada e arquivamento.”

Sem um sistema que apoiasse as equipes do hospital na realização desses processos, era desafiador manter, por exemplo, o controle sobre o prazo de expiração dos documentos. “Aos gestores, havia a incumbência de manter atualizados os documentos pelos quais eram responsáveis. Porém, esse controle não era efetivo”, diz. Com a solução MV, além de receber alertas sobre vencimento, os gestores do Santa Marcelina passaram a ter acesso a todos os documentos online, o que contribuiu com a redução dos custos com impressão e do tempo para

recuperação de informações.

Em relação às ocorrências, o apoio da MV para melhorar o gerenciamento desses problemas na instituição possibilitou a criação de estratégias operacionais para garantir mais agilidade no tratamento das irregularidades registradas. “Quando não tínhamos o sistema, utilizávamos um formulário compartilhado entre todas as unidades para que as diferentes equipes identificassem incidentes, preenchessem, imprimissem e enviassem à Gestão da Qualidade para análise e direcionamento. No entanto, as notificações nem sempre eram realizadas pelo fato de não haver garantia de segurança e sigilo. Outro ponto a destacar era a dificuldade para gerenciar os prazos estabelecidos para cada categoria de incidente”, comenta Adriana Giovannetti.

O cenário mudou completamente com a solução de Gestão de Ocorrências da MV, já que tornou possível o registro, inclusive, anônimo; o acompanhamento; e a análise de não-conformidades, incidentes e eventos de maneira simples e fácil. Com isso, a instituição passou a ser capaz de gerar ações rápidas, de controlar todo o processo necessário para atendimento à notificação, além de obter dados estatísticos e relatórios com as ocorrências registradas, as atitudes tomadas e os status de atendimento a cada caso.

Para a coordenadora de Gestão da Qualidade, com esses recursos, “hoje identifica-se mais facilmente o que pode ser melhorado e para onde os investimentos devem ser direcionados. Além disso, com o apoio de outra ferramenta, a de Gestão de Projetos da

MV, conseguimos ainda detalhar as não-conformidades e estratificar as tarefas de cada gestor relacionadas a esses registros”. Isso não só facilita a elaboração de planos de ação como também o monitoramento das ocorrências e a mitigação de eventos. “Antes, esse acompanhamento era realizado por meio de planilhas havendo, portanto, insegurança sobre os dados, riscos de perda de informações e dificuldade de controle que hoje é facilitado pelo uso, por exemplo, de alertas automáticos enviados pelo sistema aos e-mails dos gestores.”

Conheça outras histórias de sucesso em:

 www.mv.com.br/pt/cases

Fique por dentro de tudo sobre gestão em saúde, inovação e tecnologia

 www.mv.com.br/pt/blog

Acompanhe-nos nas redes sociais

 [linkedin.com/company/mv-sistemas](https://www.linkedin.com/company/mv-sistemas)

 [facebook.com/comunidadeMV](https://www.facebook.com/comunidadeMV)

 [youtube.com/comunidadeMV](https://www.youtube.com/comunidadeMV)

 twitter.com/comunidadeMV

Case produzido em agosto de 2018

