



MAIS VALOR PARA VOCÊ

Hospital Mãe de Deus favorece engajamento do paciente

Integração das soluções da MV promove a automatização do atendimento e garante maior previsibilidade de fluxo assistencial



O aplicativo Mãe 360 nos trouxe um novo conceito de cuidado e de gestão da saúde. Ele traz benefícios diferenciados que nenhum hospital do Rio Grande do Sul possui.

“Temos um multicanal em um único aplicativo que facilita o dia a dia e o bem-estar de nosso cliente”

Dra. Mariele Chrischon

Diretora de relacionamento com médicos e clientes do Hospital Mãe de Deus.

Objetivos: Oferecer ao paciente a melhor estrutura durante o atendimento



Hospital Mãe de Deus favorece
engajamento do paciente

Perfil do cliente

Selo de Ouro de Acreditação Faculdade Americana de Radiologia pelo Serviço de Tomografia por Emissão de Potrositrons – PET-CT

3ª acreditação Joint Commission International (JCI)



| | |
|--|-------------------------------------|
| 15 consultórios | 55 mil m ² |
| Média de 4,5 mil consultas por mês | Centro Integrado de Oncologia |
| Centro Diagnóstico por Imagem | Unidade de Radioterapia |
| Centro de Medicina Intervencionista | Laboratório |

Desafo: Melhorar o fluxo de atendimento ambulatorial e clínico dos pacientes, otimizando a jornada do paciente.

Principais Benefícios:

- Estrutura completa para os profissionais e pacientes
- Qualidade no atendimento
- Chek-in de Emergência
- Alertas sobre medicamentos
- Maior comodidade aos pacientes

O Hospital Mãe de Deus é uma das Instituições de saúde que mais investe em inovação no País. A unidade que atua desde 1979 com foco em oferecer soluções completas em saúde, tem como missão "cuidar da saúde das pessoas com desenvolvimento científico, tecnológico e humano, de forma sustentável".

Com sede em Porto Alegre, a área construída do Hospital é de mais de 55 mil m². Destes, estão concentrados mais de 312 leitos ativos e mais de 2.000 equipamentos de tecnologia avançada, com uma equipe de profissionais qualificados e com experiência clínica, treinados por mais de 2.300 médicos credenciados.

O Hospital Mãe de Deus integra o projeto que envolve o aplicativo de celular Mãe 360. A plataforma é única no País e permite ao paciente ter acesso a todo seu histórico de saúde na palma da mão. As soluções utilizadas pelo hospital e pelos pacientes é da Global Health.

Até o momento foram realizados 12.154 downloads do app Mãe 360, o que significa mais de 12 mil vidas acompanhadas de perto por especialistas. No mês de agosto foram realizadas 4.741 consultas. Em comparativo com meses anteriores, a média é de 5 mil consultas. Desde o início do aplicativo, já foram agendados 864 exames.





Hospital Mãe de Deus favorece engajamento do paciente

Segundo Mariele Chrischon, diretora de relacionamento com médicos e clientes do Hospital Mãe de Deus, já é possível calcular uma conversão para o aplicativo de 22% em agendamentos de consultas e exames.

“O aplicativo nos trouxe um novo conceito de cuidado e de gestão da saúde. Ele traz benefícios diferenciados que nenhum hospital do Rio Grande do Sul possui. Temos um multicanal em um único aplicativo que facilita o dia a dia e o bem-estar de nosso cliente”, ressalta a Dra. Mariele Chrischon.

Entre as informações integradas ao app, estão: características físicas do paciente, aviso de suas comorbidades e alergias, lista de medicamentos em uso, horários de agendamento de consultas e exames, e os resultados. Além disso, as funcionalidades disponíveis envolvem o alerta de horários da medicação e de realizar o check-in antecipado na instituição. Outra possibilidade da tecnologia é a Telemedicina 24 horas, pela qual tanto os médicos podem atender os pacientes remotamente, quanto a Enfermeira Navegadora, recém-inserida no processo do Mãe de Deus e que busca gerenciar a jornada dos pacientes que procuram por linhas específicas de tratamento e que reduz a necessidade de atendimento presencial na instituição.

Referência no Rio Grande do Sul, o Hospital Mãe de Deus colhe os benefícios da tecnologia e celebra um ano do projeto Mãe 360. Criado com o conceito de cuidar, estabelece linhas de tratamentos específicos para pacientes, que são monitorados mesmo após receberem alta do hospital, e promove mais conforto, autonomia e humanização no atendimento.

Expansão do projeto

Além da estrutura virtual, o Hospital também conta com uma estrutura física homônima para atender os pacientes. Neste espaço são cerca de 5 mil pacientes atendidos por mês. Na infraestrutura houve uma reforma, passando até pela identidade visual, que passou a ser adesivada e intuitiva. Também consta a automação de processos de autoatendimento como pré-cadastro e controle de visitas e gestão de acesso, tudo isso por meio de meio de um totem, chamado One Touch, disponibilizado na entrada da instituição de saúde.

O One Touch é uma solução Global Health. Sua proposta é resolver em apenas um toque na tela todo o cadastramento do paciente na recepção do Hospital, reduzindo em até 90% a jornada de atendimento e decaindo o tempo de espera de 30 minutos para apenas 5 segundos. A promessa se concretiza a partir do momento que o usuário do aplicativo Mãe 360 agenda a consulta e preenche todos os dados que naturalmente seriam feitos na recepção. Ao se dirigir ao Totem, o paciente precisa apenas apontar a tela do celular para a tela de autoatendimento. A partir daqui já está registrada a sua presença. Em seguida, é somente aguardar sua vez no atendimento médico.

Em termos administrativos, diminuíram não só o número de colaboradores na recepção como também o uso de plástico, papel e metal por conta da eliminação dos crachás, que já chegaram a somar 7 mil unidades por mês.

Além do projeto Mãe 360, o hospital também utiliza o ERP da MV, o Soul MV, software responsável por toda a organização dos processos da instituição.

