



MAIS VALOR PARA VOCÊ

Command Center

Command Center garante segurança e qualidade a rotina assistencial do Hospital Unimed Caruaru

Unidade é considerada a maior cooperativa médica do agreste pernambucano



Área de
700m²

Pronto atendimento
24h

Maior do Agreste
Pernambucano

Atende mais de
68.000
beneficiários

Urgência e emergência

Centro de Oncologia

478
médicos de diversas especialidades

Laboratório próprio

UTI Geral, Móvel e Pediátrica

Atua em
50
cidades

“ Nós buscávamos essa torre de comando que pudesse, em tese, enxergar tudo o que está se passando abaixo dela e direcionar para cada responsável de cada setor e de cada problema a informação precisa, seja em tempo real ou o mais rápido possível, para que a anomalia apontada não virasse um problema maior” - Pedro Melo, Presidente da Unimed Caruaru. ”

Objetivos: Prever e mitigar riscos em tempo real

Desafio: Interpretar essas informações e associações relatadas periodicamente



Diante do tamanho do benefício que uma central de comando pode trazer para a instituição de Saúde, a MV e a Unimed Caruaru firmaram uma parceria inédita para adoção da ferramenta. A regional de Caruaru, inaugurada no dia 16 de novembro de 1989, é considerada a maior cooperativa médica do agreste pernambucano com 478 médicos cooperados e 68 mil clientes. A nova estrutura do hospital pernambucano foi inaugurada há mais de um ano e desde então tem sido bem avaliada pelos profissionais e pelos pacientes.

No Command Center, que também pode ser chamado de Sala de Situação, analistas capacitados ficam atentos aos dados para alertar qualquer desvio de padrão que comprometa a operação hospitalar. "Nós buscávamos essa torre de comando que pudesse, em tese, enxergar tudo o que está se passando abaixo dela e direcionar para cada responsável de cada setor e de cada problema a informação precisa, seja em tempo real ou o mais rápido possível, para que a anomalia apontada não virasse um problema maior", destacou Pedro Melo, Presidente da Unimed Caruaru.

Para a Unimed Caruaru, por sua vez, a central de comando está proporcionando uma transformação digital completa, com uma experiência inédita. "Além de nos trazer um diagnóstico certo dos problemas, conseguimos garantir que a solução, que antes levava tempo para ser corrigida, seja cada vez mais veloz", completa o Presidente da Unimed Caruaru.

Atualmente a Sala de Situação da instituição conta com duas analistas exclusivas, que estão alocadas dentro do próprio hospital. No início do projeto ela ocupava um pequeno espaço físico, mas há poucos meses foi inaugurada uma nova estrutura, bem maior, que fica na cobertura do hospital e com capacidade de reunir entre seis e dez profissionais dedicados.

Durante a primeira fase da implantação, a gestão da Unimed Caruaru precisou identificar quais eram os grupos de eventos de gestão que deveriam ser tratados no primeiro ciclo do projeto, conforme conta Eduardo Ceccon, gerente de projetos da MV: "dois grupos foram escolhidos para o início do monitoramento: eventos de gestão voltados para a porta de entrada do hospital, ou seja, para a Emergência, cuidando especialmente da análise da demanda X capacidade instalada da urgência; e os eventos de gestão do centro cirúrgico."

Segundo Ceccon, os especialistas da MV costumam dimensionar os primeiros resultados de um Command Center em uma instituição pela melhora no desempenho operacional. Sendo assim, isso já consegue ser percebido ao longo da jornada de implantação, quando costuma-se analisar os valores agregados primários daquilo que se está sendo trabalhado. Entre eles, a redução do tempo de porta assistencial, a maximização de uma área cirúrgica e até a diminuição na média de permanência de um paciente na instituição.





Os valores agregados secundários, são observados em seguida, quando ocorre o ciclo da receita e o ciclo do faturamento, onde há a consolidação do gasto na área de material e medicamentos. No entanto, não adianta medir resultados nessas áreas produtivas se os eventos primários não forem bem trabalhados.

Uma central de comando está sempre pronta a distribuir os diagnósticos de causa, que seriam a raiz e planos de ação para os eventos de gestão monitorados, mas é preciso que a instituição, por sua vez, esteja preparada para interpretar essas informações e associações relatadas periodicamente, para que as informações sugeridas sejam adotadas na instituição, melhorando também o atendimento hospitalar.

Principais Benefícios

- Visão 360° para antever situações futuras
- Estrutura completa para os profissionais e beneficiários
- Qualidade no atendimento
- Monitoramento remoto automatizado
- Alertas automatizados
- Facilitação do processo de implantação das soluções
- Gestão administrativa integrada
- Ganho de produtividade da equipe médica

