ExpoHospital 2014

“Relevancia de los Sistemas estratégicos en las Instituciones de Salud”

Sr. Sérgio Ruffini

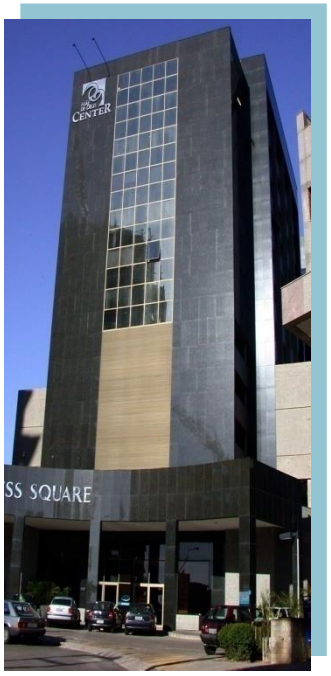
HOSPITAL MÃE DE DEUS

380 leitos
2.134 funcionários
78.000 m² - área construída
R$ 350 milhões – faturamento/ano

Hospital Mãe de Deus – Porto Alegre - RS

Centro Clínico
Mãe de Deus

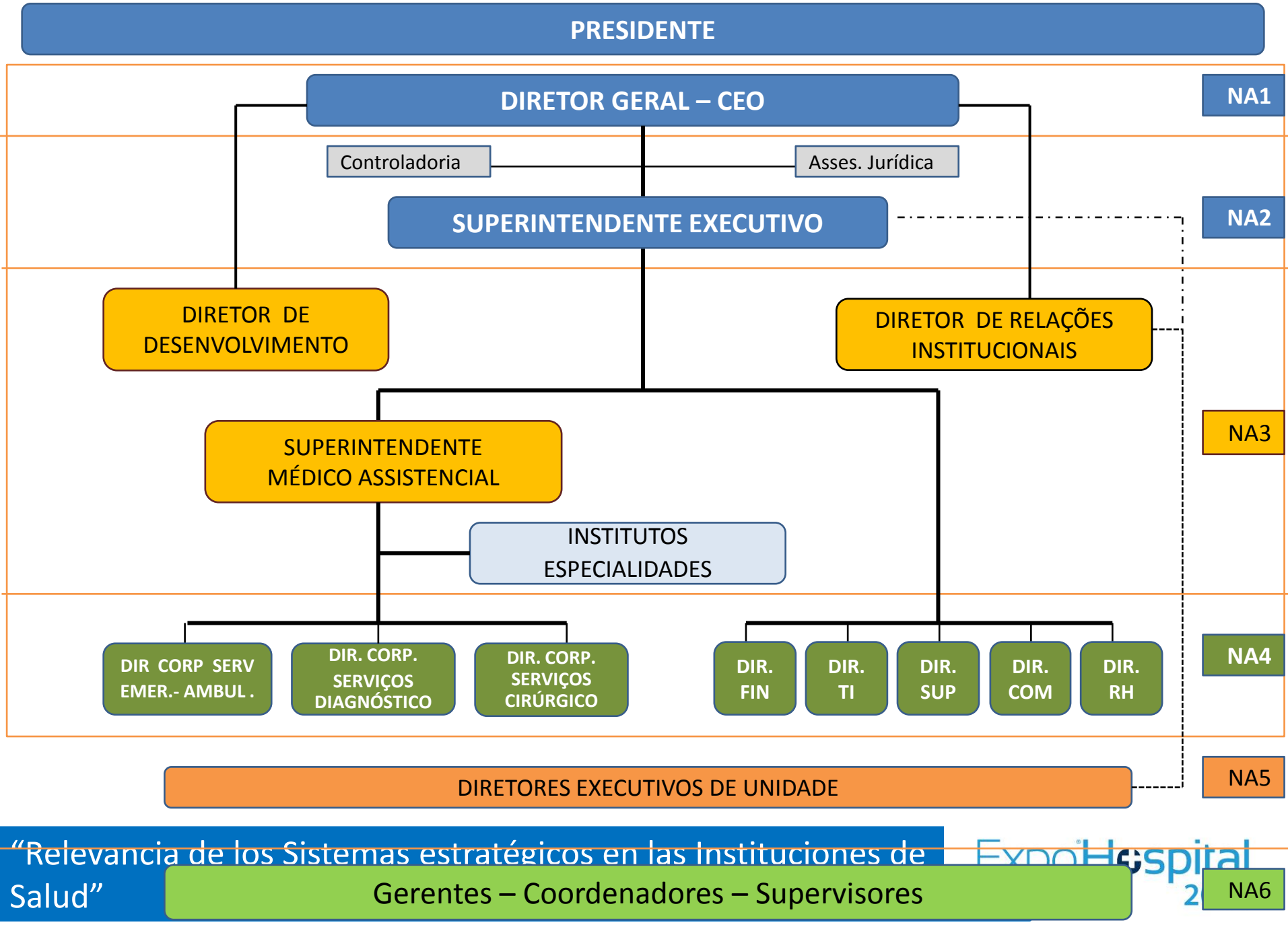
380 leitos
Hospital Geral



Mãe de Deus Center

SISTEMA DE SAÚDE MÃE DE DEUS - RS

ORGANIZAÇÃO DAS UNIDADES


PRESIDENTE
DIRETOR GERAL – CEO
NA1
Controladoria
Asses. Jurídica
SUPERINTENDENTE EXECUTIVO
NA2
DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO
DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
SUPERINTENDENTE MÉDICO ASSISTENCIAL
NA3
INSTITUTOS ESPECIALIDADES
DIR CORP SERV EMER.- AMBUL .
DIR. CORP. SERVIÇOS DIAGNÓSTICO
DIR. CORP. SERVIÇOS CIRÚRGICO
DIR. FIN
DIR. TI
DIR. SUP
DIR. COM
DIR. RH
NA4
DIRETORES EXECUTIVOS DE UNIDADE
NA5
Gerentes – Coordenadores – Supervisores
NA6

Plano Corporativo

VISÃO 2014

Ser reconhecido pela sociedade e pelos médicos como Sistema de Saúde de referência em soluções completas de saúde e de alta complexidade, com sustentabilidade econômica e social.

SOCIAL

Consolidar o Projeto Social como modelo de Parceria Público Privada para atendimento ao SUS, alinhado com as estratégias governamentais de saúde, de forma complementar e sustentável

ECONÔMICO-FINANCEIRA

Garantir a Lucratividade e a geração de Caixa necessária para estabilidade da operação e da execução do Projeto Futuro

- Promover uma Gestão austera do caixa, para assegurar a estabilidade da operação, da execução do Projeto Futuro e da lucratividade
- Realizar austera política de redução de custos e despesas
- Aumentar a lucratividade da operação
- Aumentar as receitas e a capacidade de cobrança
- Cumprir Orçamento Base Zero nos Hospitais do Litoral
- Cumprir Orçamento Deficit Zero, pactuado com gestor publico, nas unidades publicas sob gestão

CLIENTES E MERCADOS

Fidelizar os Clientes, dentro dos princípios técnicos, de humanização e de espiritualidade do SSMD

CLIENTES

- Fortalecer o relacionamento com os Clientes e a percepção de Valor dos Serviços e da Marca Mãe de Deus
- Fortalecer a imagem dos Hospitais e Serviços do SSMD

MERCADO

- Aumentar a oferta de Serviços
- Desenvolver oportunidades para negócios adjacentes
- Desenvolver novo modelo de negócio para serviços diagnósticos

PROCESSOS INTERNOS

Aprimorar processos de qualidade e consolidar a cultura de segurança nas unidades do SSMD

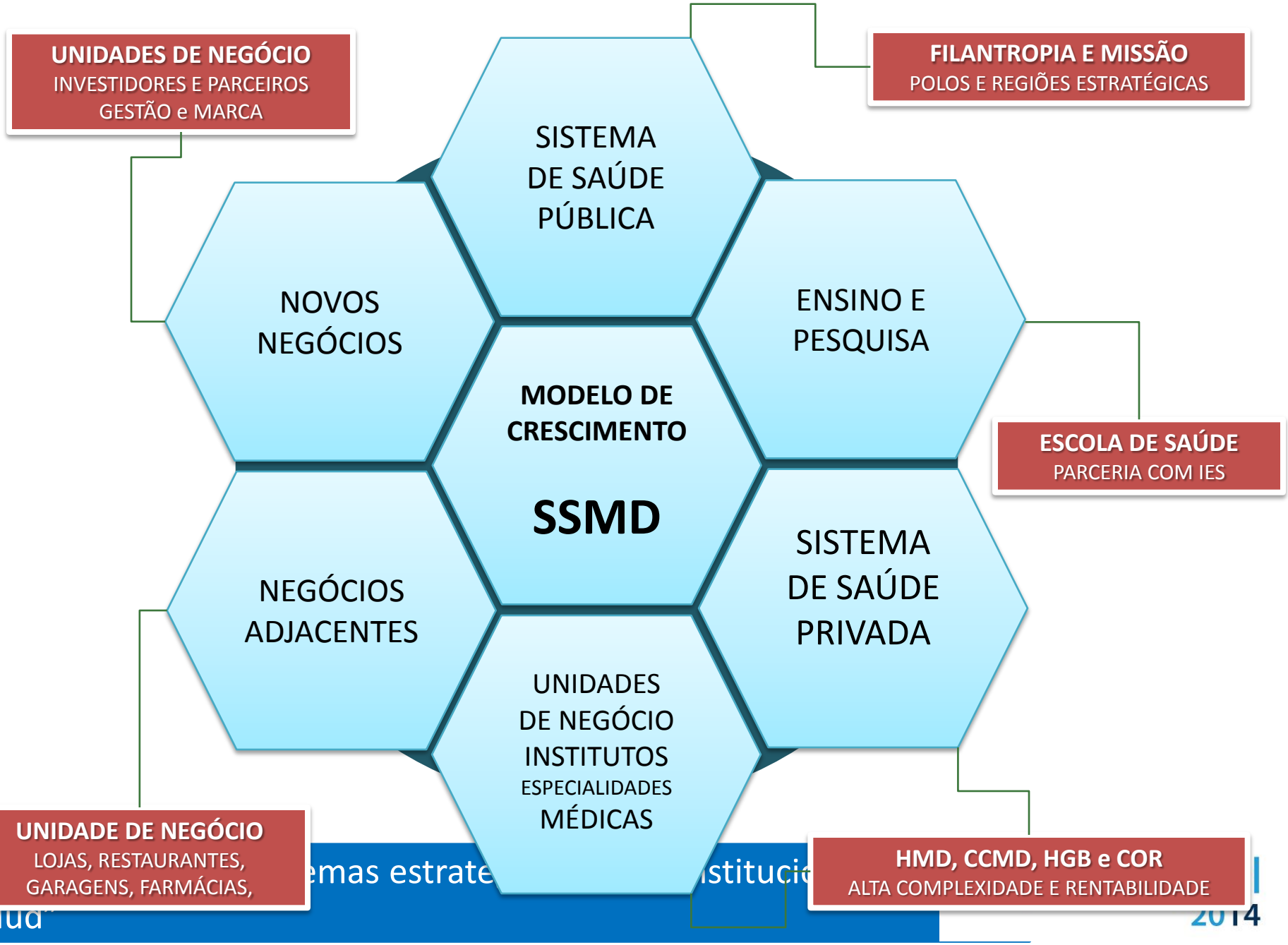
- Qualificar os processos de Atendimento aos Clientes
- Acreditar os Hospitais e Serviços do SSMD
- Ampliar a capacidade instalada e qualificar a estrutura tecnológica da rede de hospitais próprios
- Desenvolver os Institutos e Especialidades como Unidades de Negócio
- Implantar o Sistema de Conectividade no SSMD
- Implantar o Projeto Futuro

APRENDIZADO CONHECIMENTO

Qualificar os Recursos Humanos para o cumprimento das Estratégias do SSMD

- Implantar o modelo de gestão médica
- Consolidar a Escola Superior de Saúde
- Consolidar o Sistema Integrado de Informação clínica e gerencial
- Qualificar os Recursos Humanos para os processos: Qualidade e Segurança, Atendimento aos Clientes e econômico-financeiros

Capacitar as Pessoas para o programa de humanização e espiritualidade nas unidades do SSMD


UNIDADES DE NEGÓCIO
INVESTIDORES E PARCEIROS
GESTÃO e MARCA
FILANTROPIA E MISSÃO
POLOS E REGIÕES ESTRATÉGICAS
SISTEMA DE SAÚDE PÚBLICA
NOVOS NEGÓCIOS
ENSINO E PESQUISA
MODELO DE CRESCIMENTO
SSMD
NEGÓCIOS ADJACENTES
SISTEMA DE SAÚDE PRIVADA
UNIDADES DE NEGÓCIO INSTITUTOS ESPECIALIDADES MÉDICAS
ESCOLA DE SAÚDE
PARCERIA COM IES
UNIDADE DE NEGÓCIO
LOJAS, RESTAURANTES, GARAGENS, FARMÁCIAS,
HMD, CCMD, HGB e COR
ALTA COMPLEXIDADE E RENTABILIDADE

HOSPITAL MÃE DE DEUS

MODELO BASEADO EM UM PROCESSO MÉDICO ASSISTENCIAL

ASSISTENCIA À SAÚDE

Qualidade e Segurança
Produtividade
Custos

Foco Estratégico = **Paciente**

Médicos → Corpo Clínico → Especialidades → Institutos

MODELO CONCEITUAL

"Relevancia de los sistemas estratégicos [illegible] Instituciones de Salud"

ExpoHospital 2014

Resultados = Assistenciais e Econômicos

HOSPITAL MÃE DE DEUS

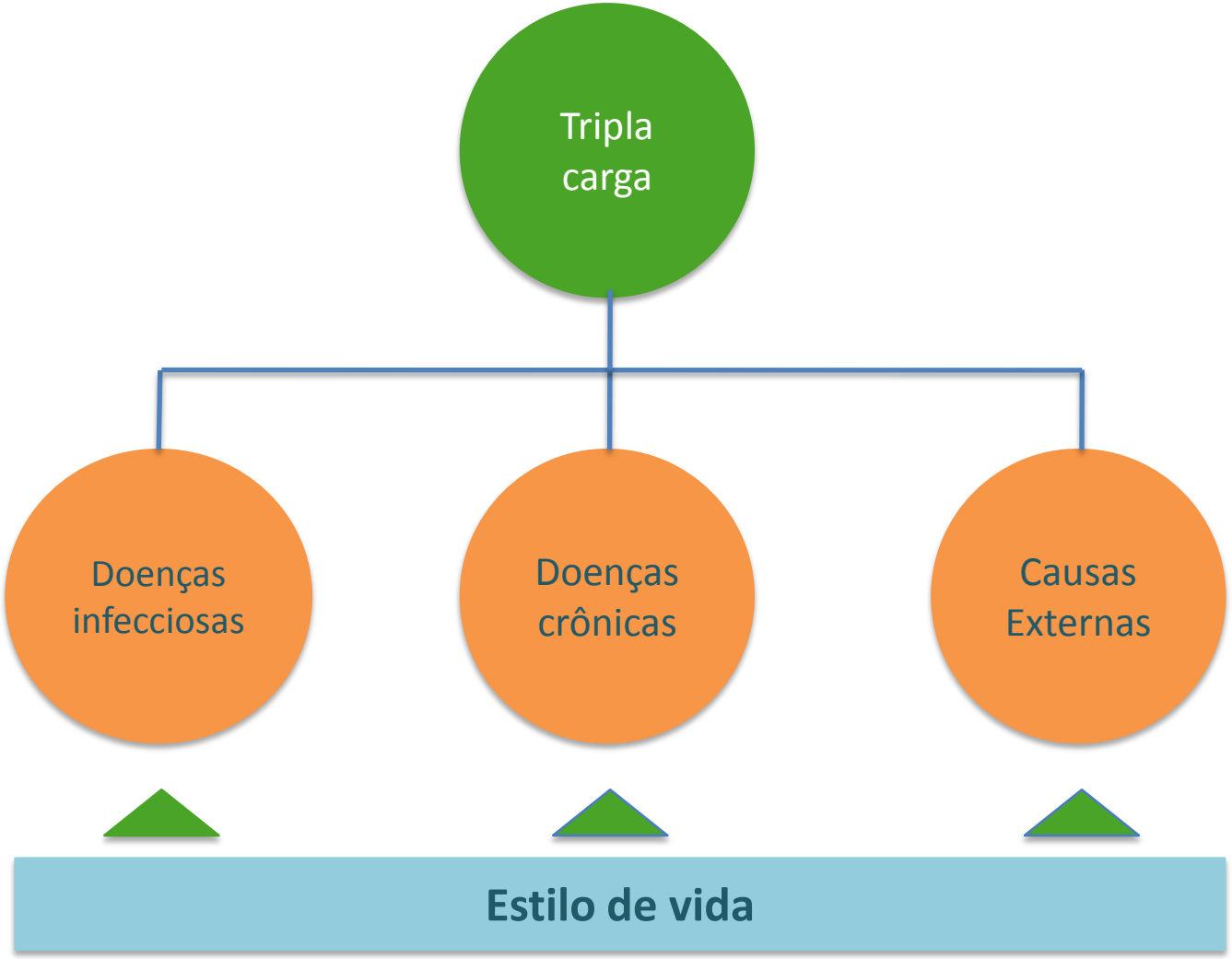
- **Complexidade das relações na tomada de decisão.**
- **Qualidade em Saúde = Segurança do Paciente**

ASSISTENCIAL

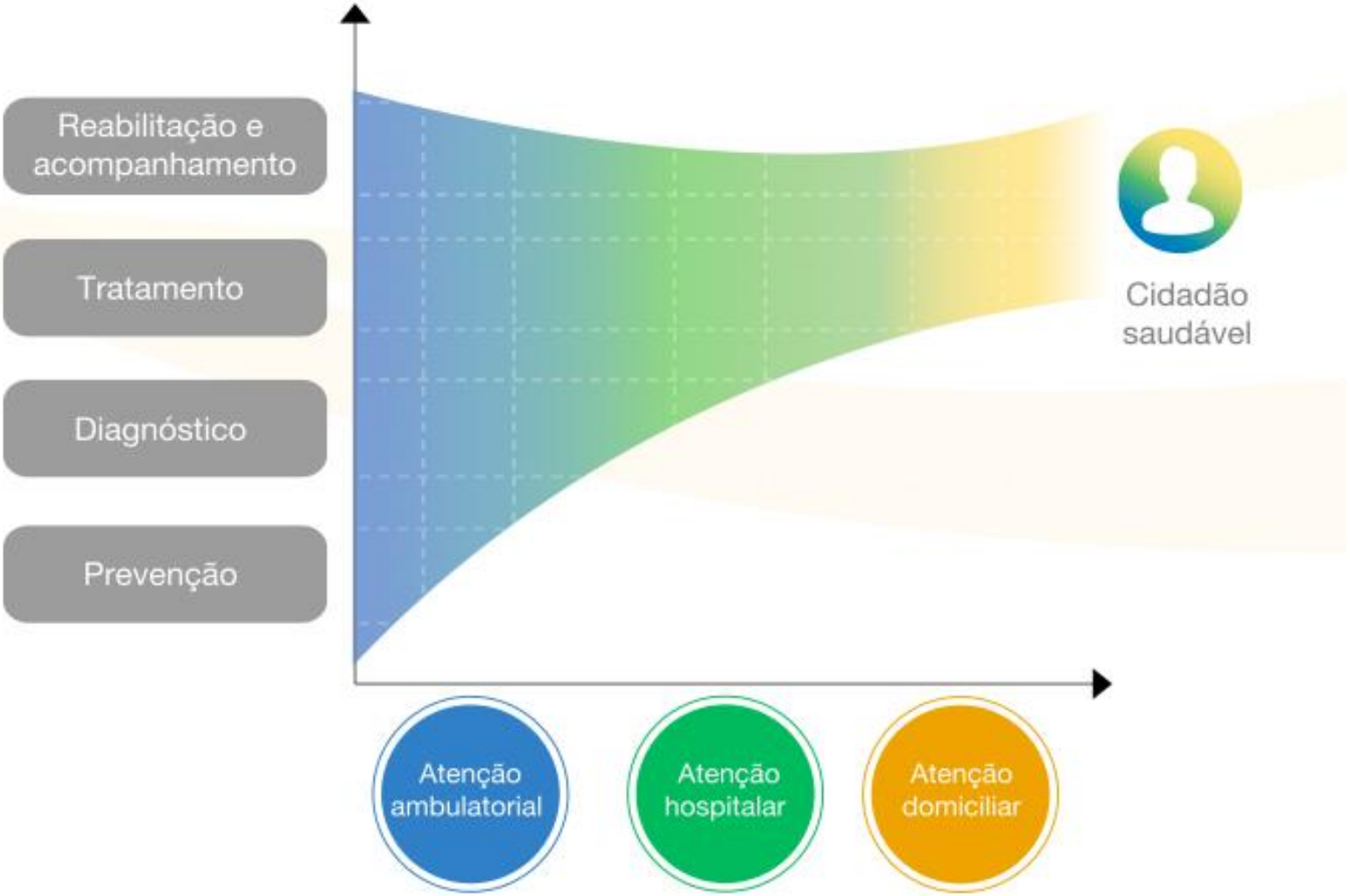
ECONÔMICO

OU

Visão esquemática da tripla carga epidemiológica

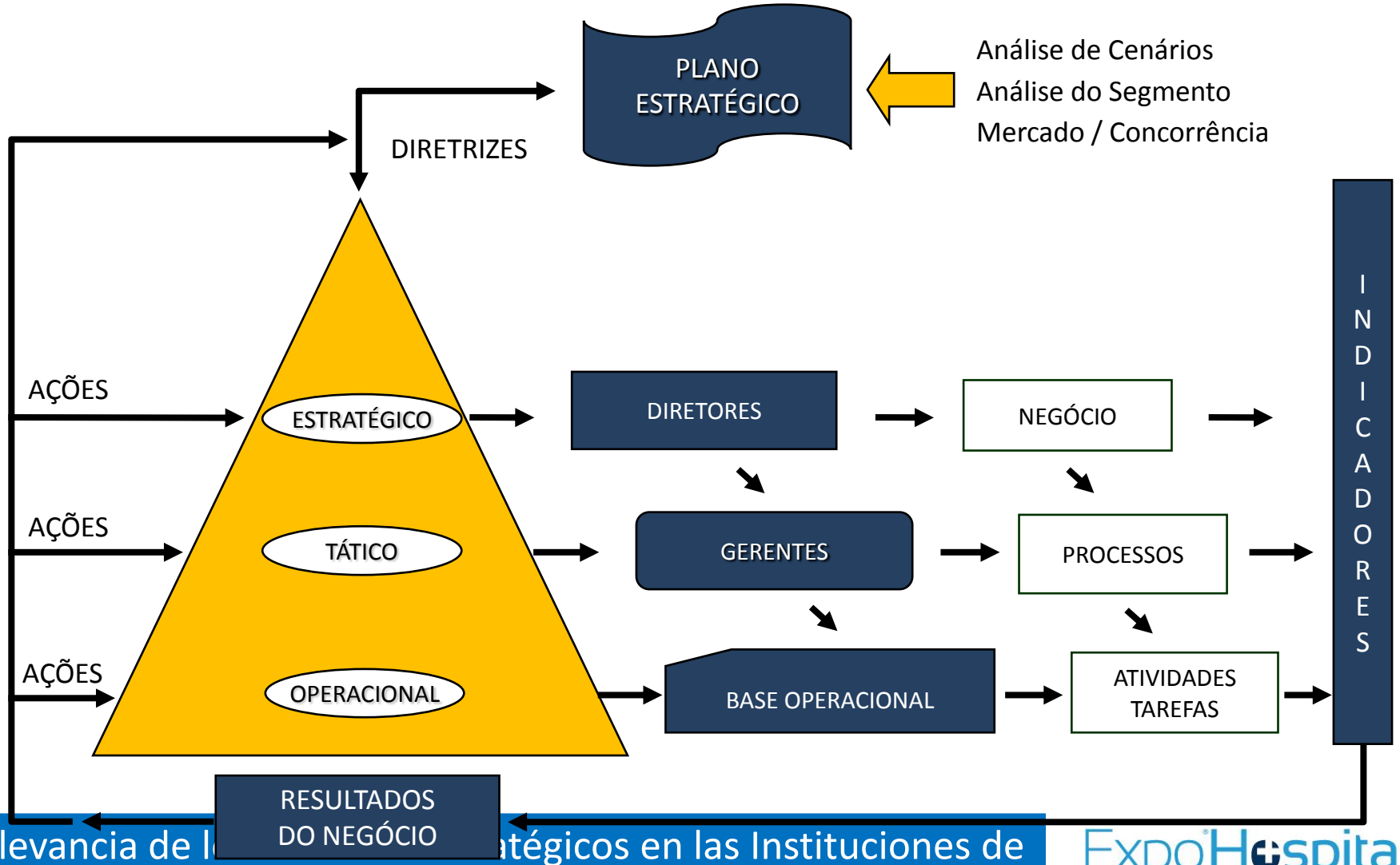


Fluxo de cuidado do paciente



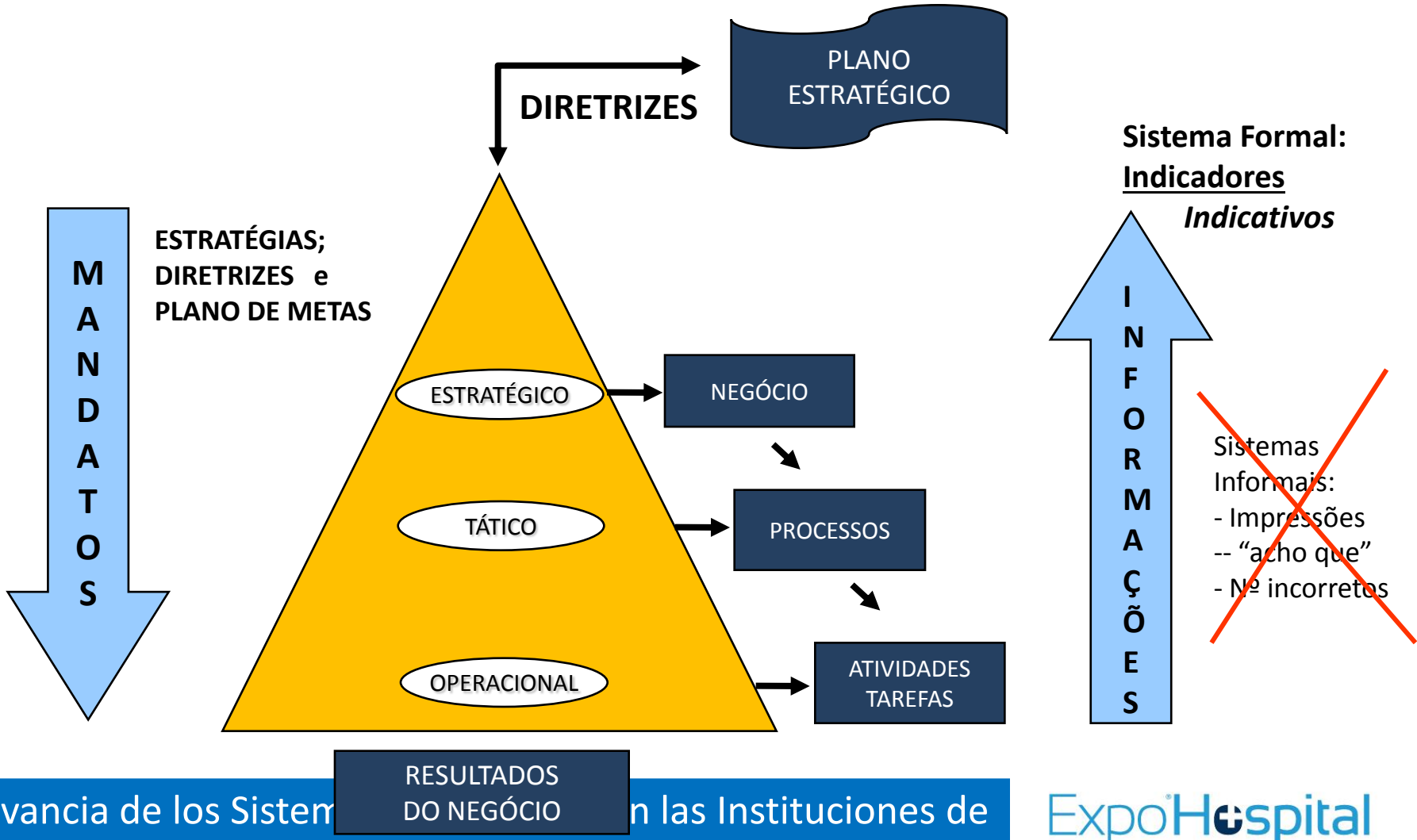
Sistema de Gestão

Estrutura de Gestão

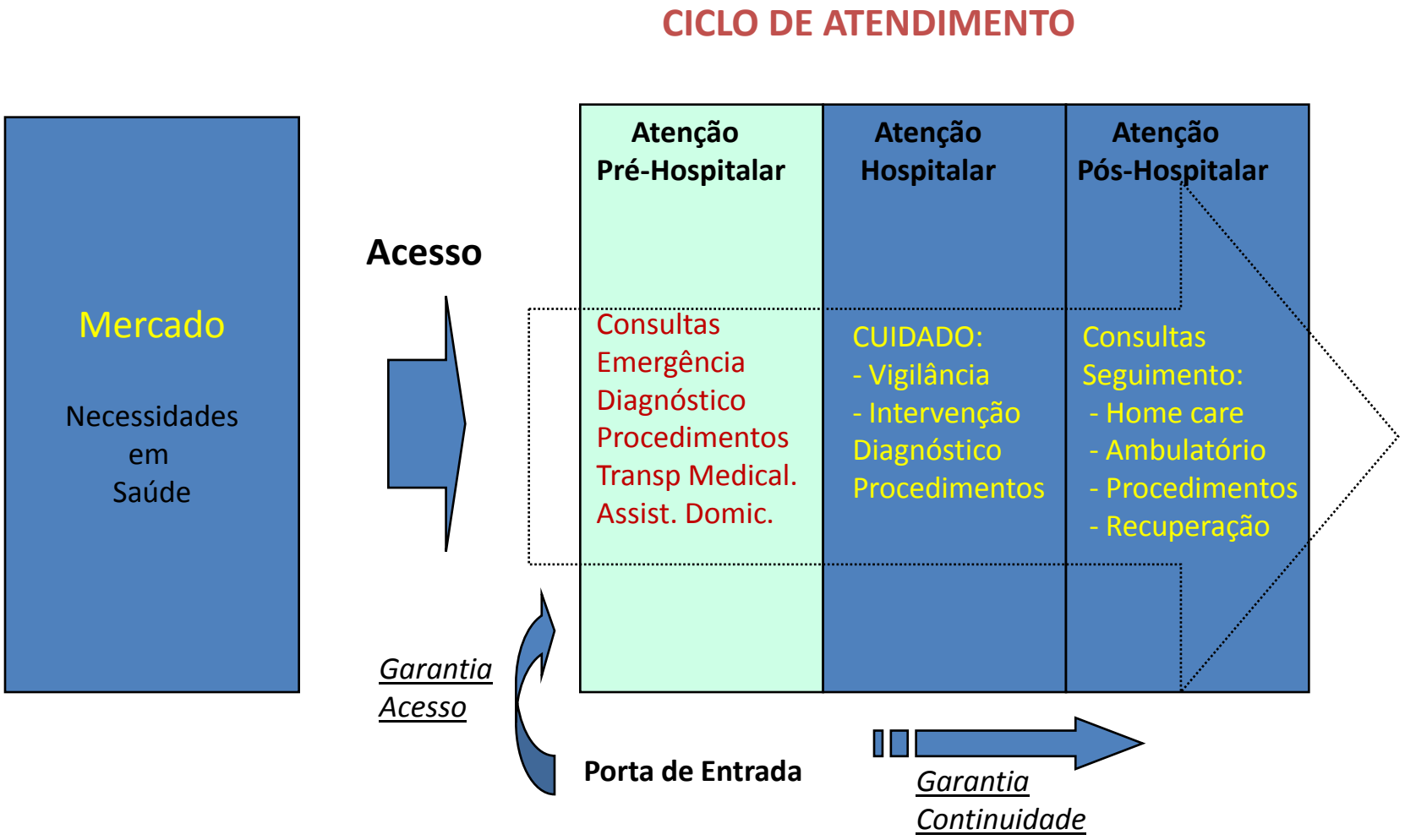


Sistema de Gestão

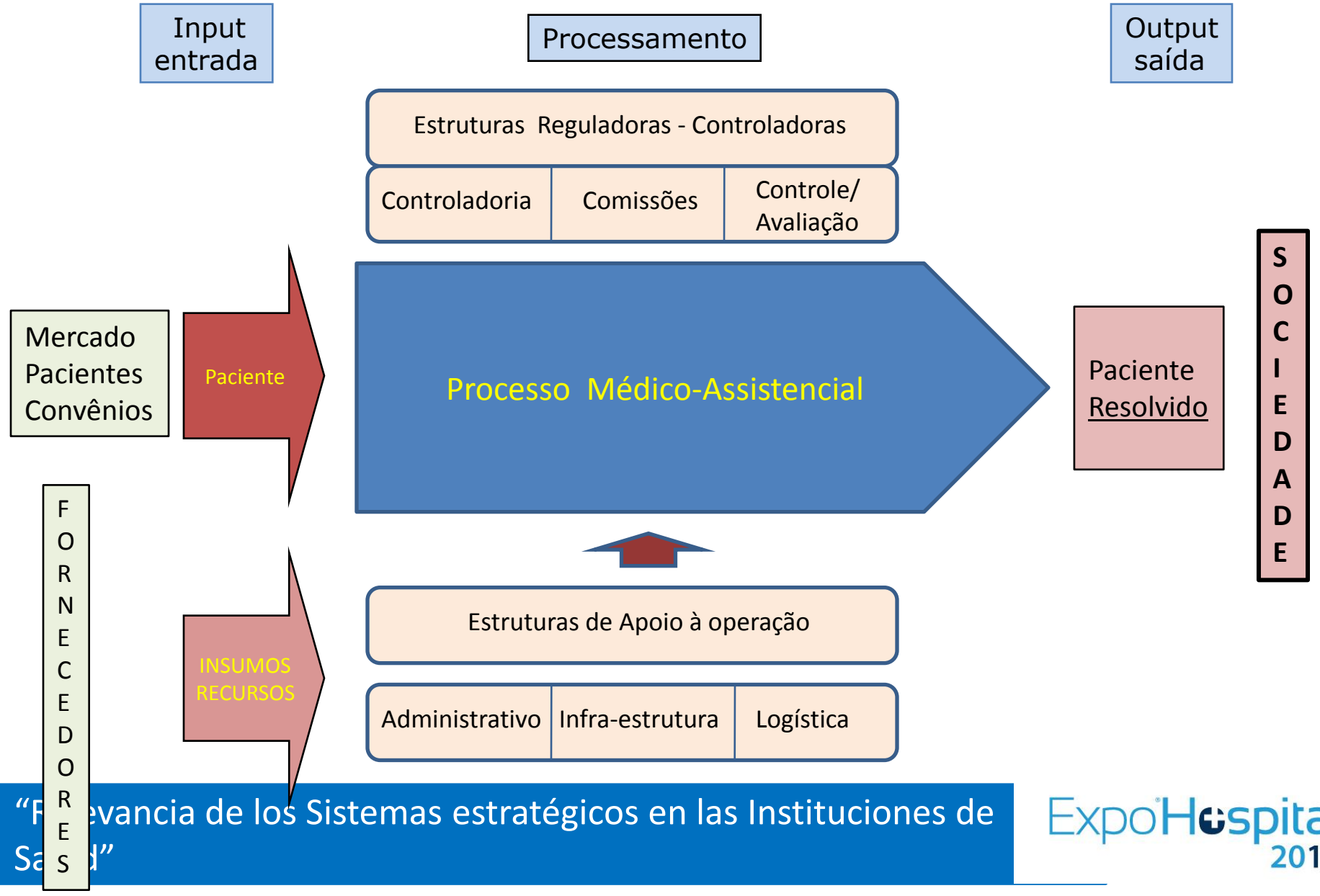
Estrutura de Gestão

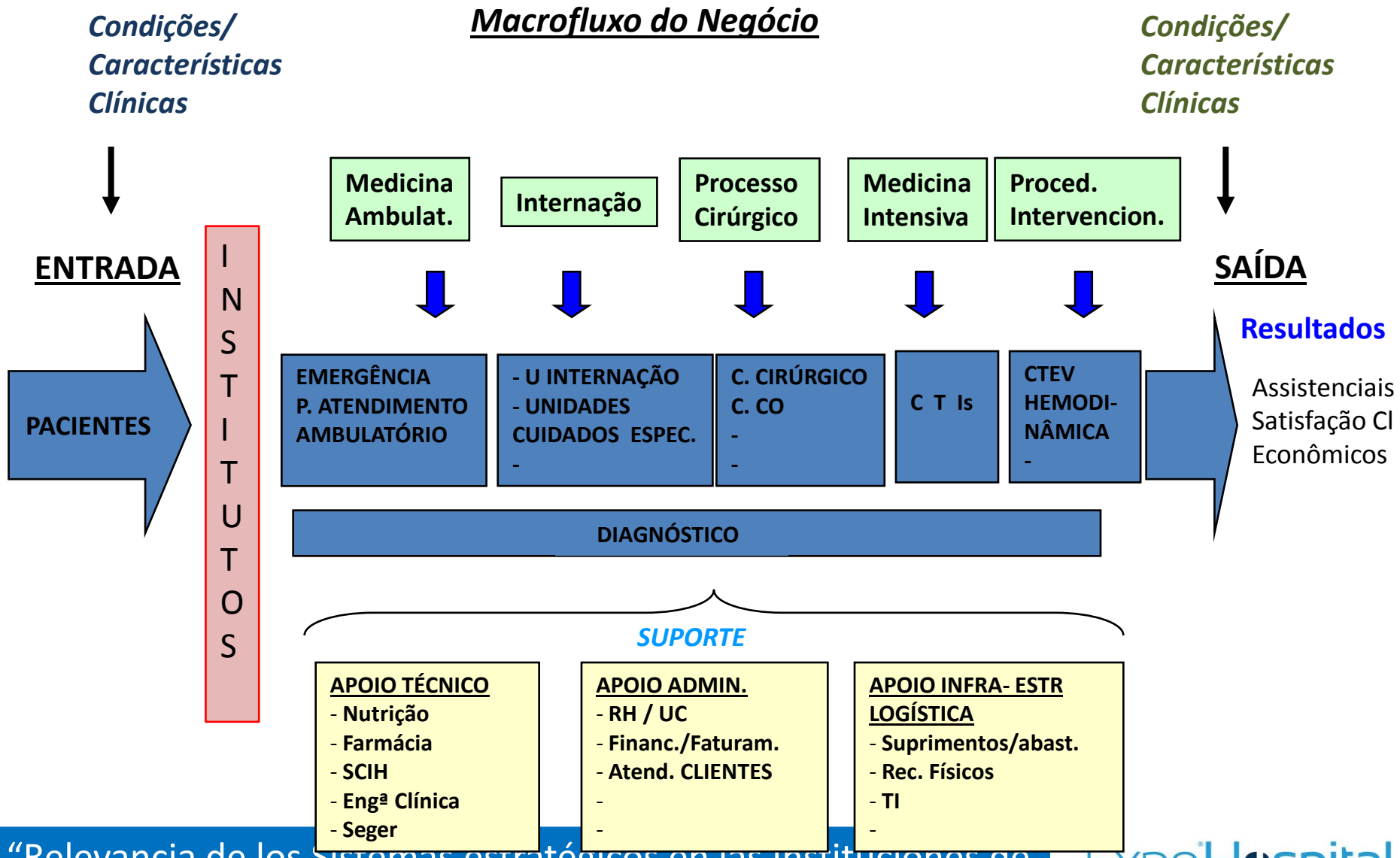


Ciclo completo de atendimento



Processo - Cadeia de Valor



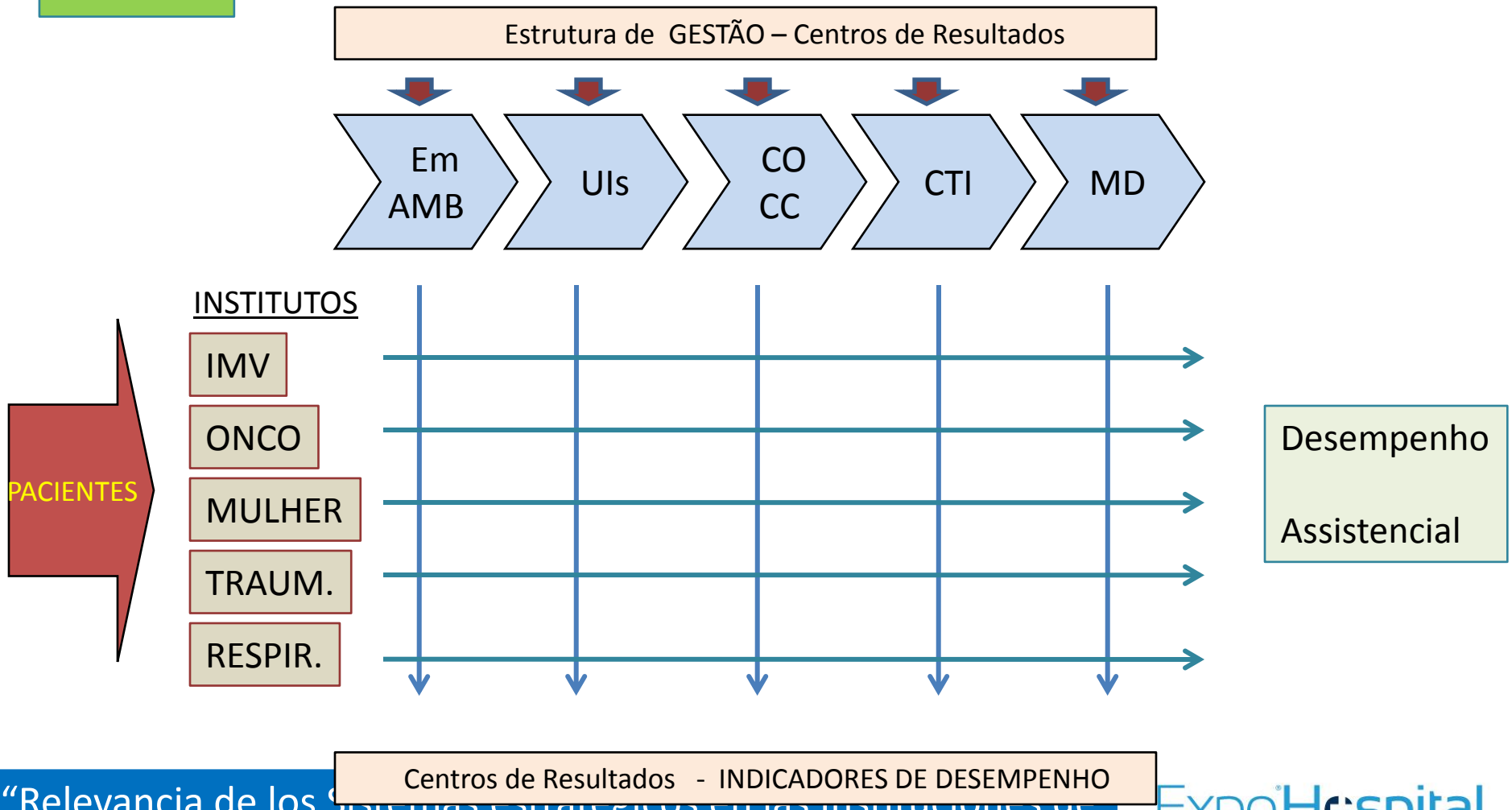

Macrofluxo do Negócio
Condições/ Características Clínicas
Condições/ Características Clínicas
ENTRADA
SAÍDA
PACIENTES
INSTITUTOS
Medicina Ambulat.
Internação
Processo Cirúrgico
Medicina Intensiva
Proced. Intervencion.
EMERGÊNCIA
P. ATENDIMENTO AMBULATÓRIO
- U INTERNAÇÃO
- UNIDADES CUIDADOS ESPEC.
-
C. CIRÚRGICO
C. CO
-
-
C T Is
CTEV
HEMODI-NÂMICA
-
Resultados
Assistenciais
Satisfação Cl
Econômicos
DIAGNÓSTICO
SUPORTE
APOIO TÉCNICO
- Nutrição
- Farmácia
- SCIH
- Engª Clínica
- Seger
APOIO ADMIN.
- RH / UC
- Financ./Faturam.
- Atend. CLIENTES
-
-
APOIO INFRA- ESTR LOGÍSTICA
- Suprimentos/abast.
- Rec. Físicos
- TI
-

MODELO GERENCIAL

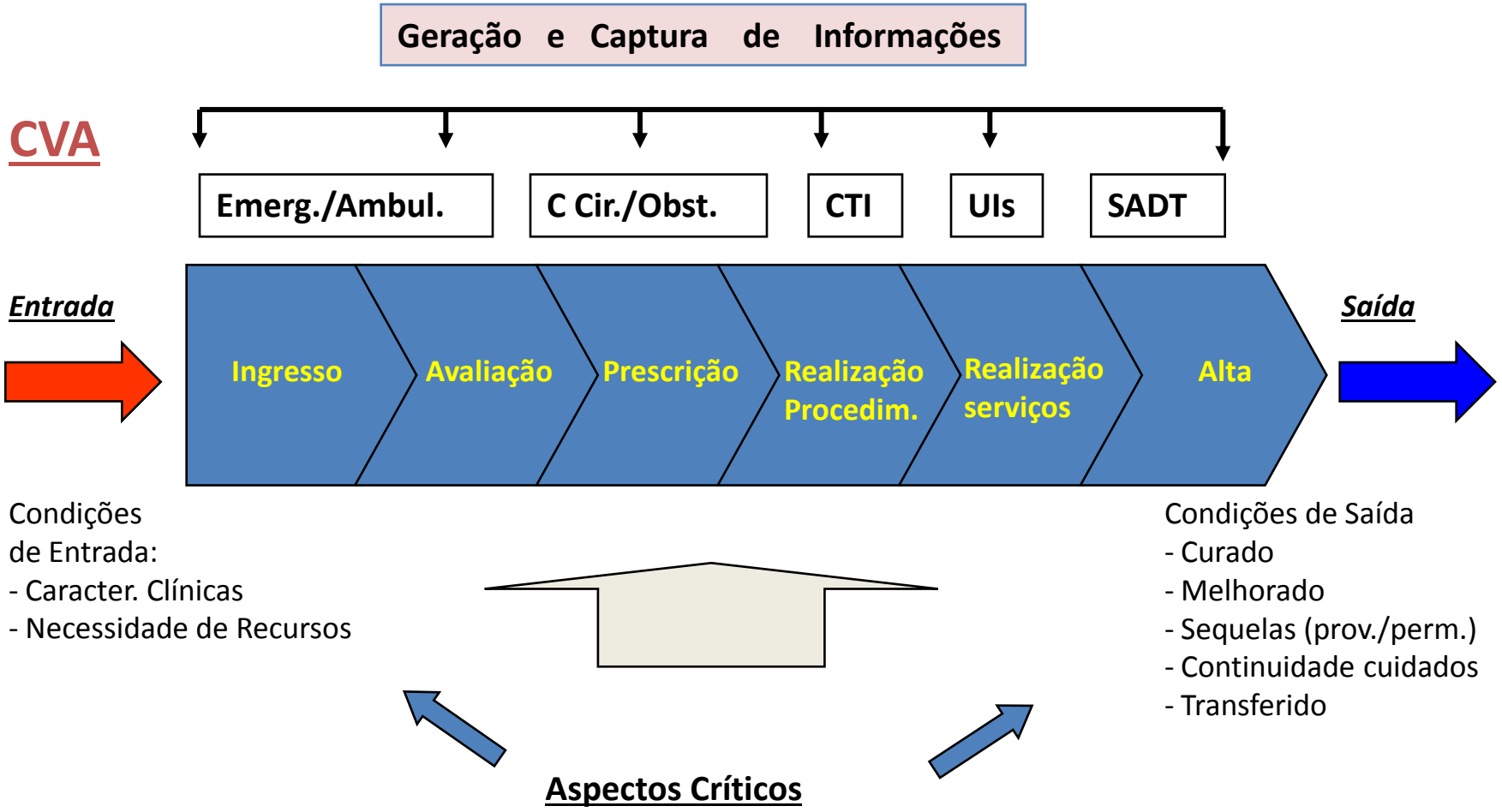
Vetores Estruturantes

Médico

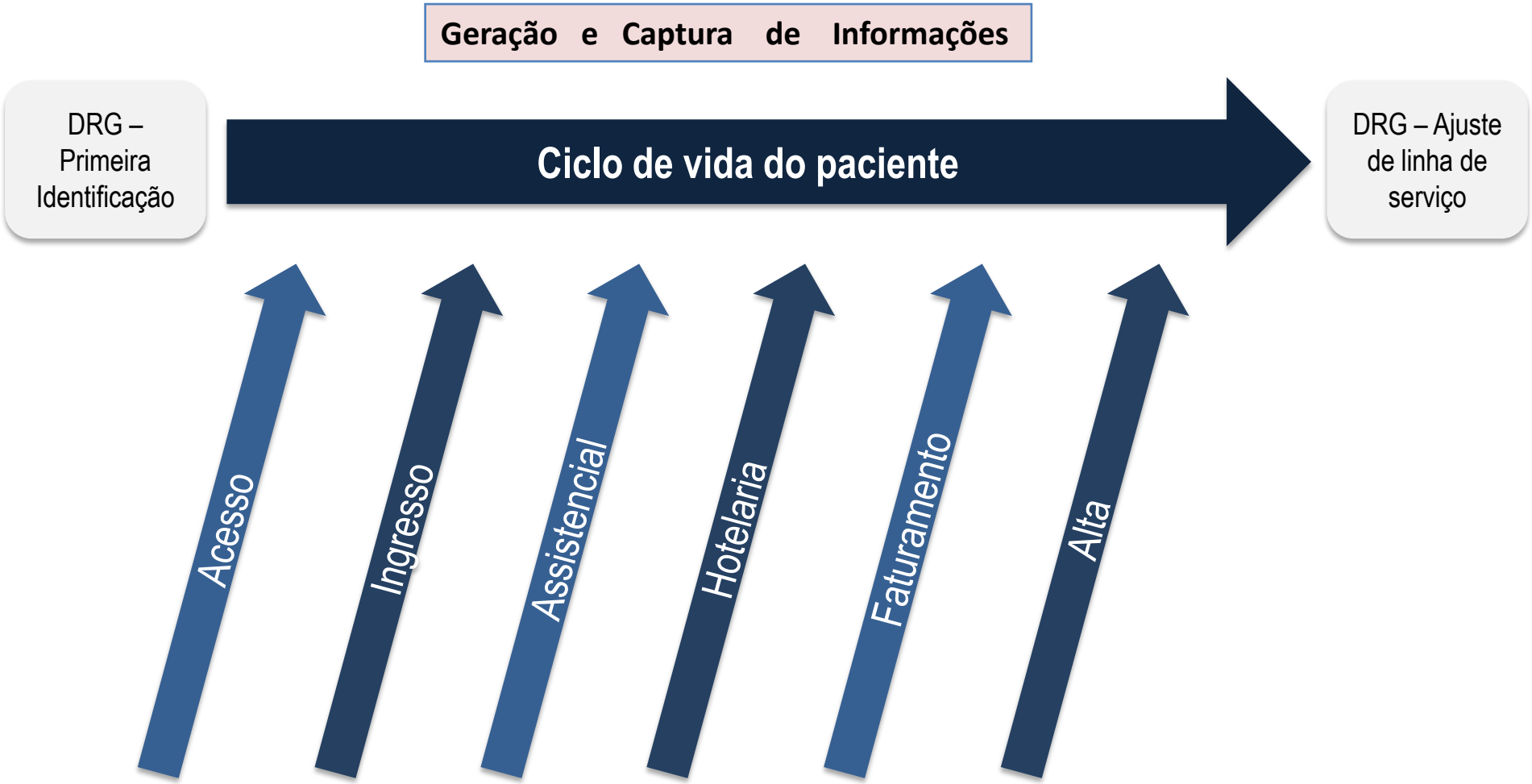
Estrutura Organizacional - *MATRICIAL*



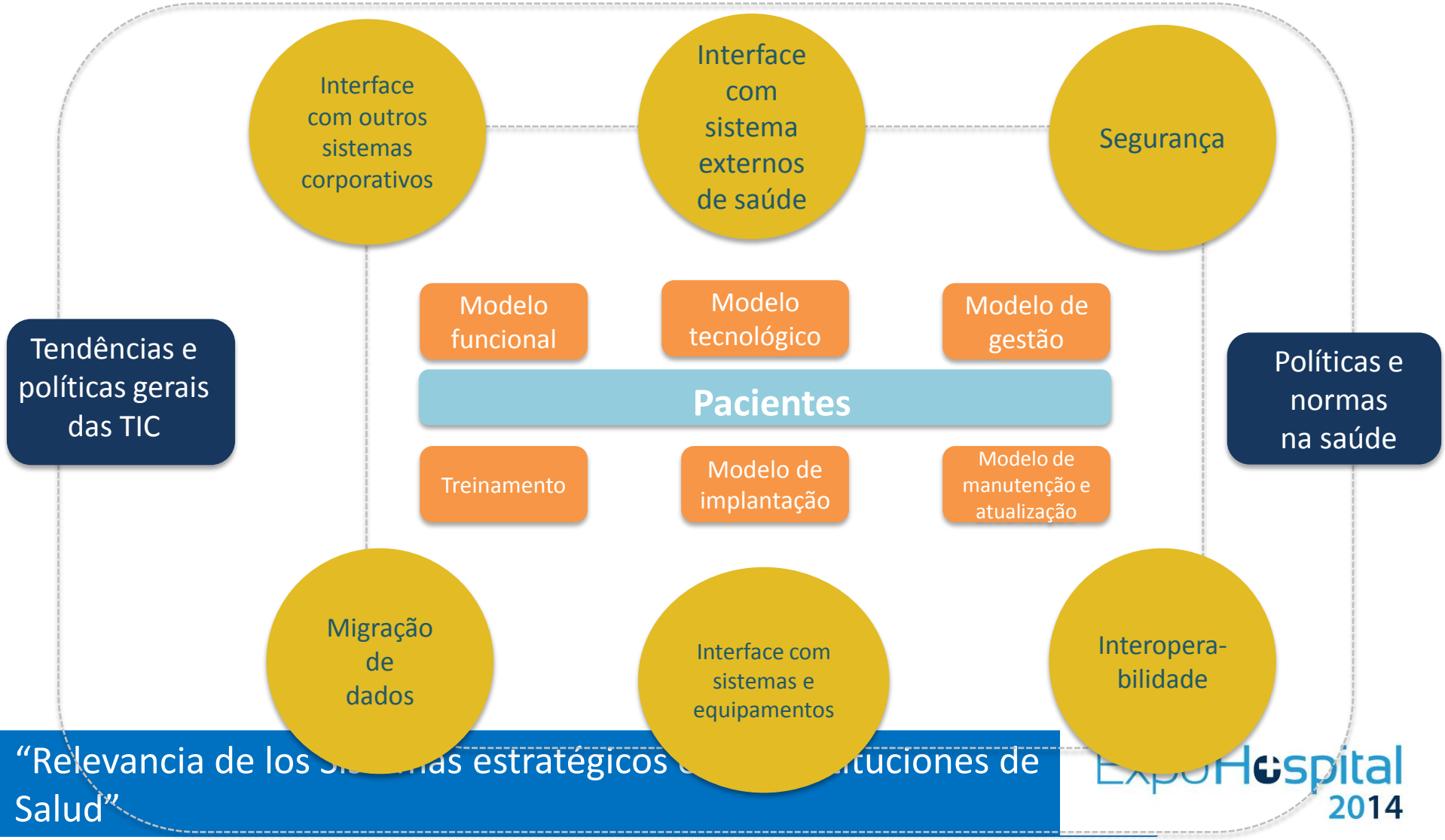
Processo - Cadeia de Valor



Processo - Cadeia de Valor



Modelo esquemático dos sistemas de tecnologia de informação e comunicação em saúde



"Relevancia de los Sistemas estratégicos de Instituciones de Salud"

ExpoHospital 2014

RELEVÂNCIA / ASPECTOS CRÍTICOS DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

- Nível Estratégico:

  - Mercado e Variáveis externas; perfil dos Clientes (epidemiológico)

  - Plano de Metas; resultados do Negócio

- Nível Gerencial:

  - gerenciamento das operações; análises críticas; resultados dos processos

- Nível Operacional:

  - operação informatizada (workflow);

  - segurança; automação

Principais projetos:

- **Adequação de processos e estrutura:** contempla pontos de ajustes ou implementações de novos processos, ferramentas ou simplesmente a adequação da estrutura física ou de QL.

  Ganhos do projeto:

  1. Redução no tempo de execução dos processos
  2. Redução de retrabalhos
  3. Redução de gastos de recursos

Principais projetos:

- **Central de OPME / Autorizações:** Implementação de controles de recebimento com identificação dos materiais recebidos (RFID / Cód. de Barra) para o posterior envio à área solicitante. Como controlar: Indicador de recebimentos não programados.

  Ganhos do projeto:

  1. Redução do risco de inadimplência de OPME
  2. Redução de recebimentos não-conformes
  3. Melhora da disponibilidade de OPME

Principais projetos:

- **Implementação da Central de Cadastros:** elaboração de processo consistente para cadastro de fornecedores/ produtos/ medicamentos/ usuários, etc.

  Ganhos do projeto:

  1. Acuracidade (parâmetros/taxas/índices/alíquotas);
  2. Análise e avaliação de novos fornecedores com mais qualificação;
  3. Análise e avaliação de novos itens/mat/med;
  4. Evitar a duplicação de cadastros e o correto cadastramento de dados, descrições, composições e referências internas, fornecedor e de órgãos reguladores.

Novos projetos:

- **Hospital Paper Less:** eliminação ou redução significativa da utilização de papel.

  Ganhos do projeto

  1. Melhor Experiência para o Paciente
  2. Acelerar a velocidade dos processos médicos
  3. Aumento de Produtividade
  4. Compartilhamento seguro e ágil dos documentos
  5. Redução no tempo de faturamento
  6. Agilidade na disponibilização de informações
  7. Garantia de Conformidade
  8. Redução do fluxo de papel

Novos projetos:

- **RFID / Código de barra:** Implantação para atender a identificação de:
  - materiais, equipamentos e têxteis – inventários, entradas e saídas
  - localização de colaboradores.

Ganhos do projeto:

1. Aumento do nível de produtividade dos colaboradores
2. Melhor nível de atendimento às necessidades da área assistencial
3. Aumento da satisfação do paciente

Novos projetos:

- **Implantação de Workflow:**

  Ganhos do Projeto:

  1. Níveis de alçada e escalação;
  2. Gestão do Ciclo de Vida do Paciente;
  3. Gestão do Processo e determinação de atividades/tarefas (Worklist);
  4. Roteamento do fluxo de forma manual ou condicional, automático de acordo com regras e índices;
  5. Utilização de documentos específicos e relevantes no processo;
  6. Implementar pontos de controle/indicadores linkados aos atributos indicados nos mapas de processos (Aris) que podem acionar controles BAM;
  7. Automação dos protocolos;
  8. Controle de autorizações e liberações;

Novos projetos:

- **BAM (Business Activity Monitoring):** Business activity monitoring (BAM) é a forma de monitorar as atividades de negócio em tempo real utilizando ferramentas de TI especialistas disponíveis no mercado ou através de customização.

  Ganhos do Projeto:

  1. Medição dos processos e produtividade em tempo real;
  2. Nível de Faturamento Diário;
  3. Disponibilidade de indicadores, como:
     1. Leitos abaixo do nível de segurança;
     2. Estoques estratégicos abaixo do nível de estoque mínimo;

MUCHAS GRACIAS

Dr Sérgio Ruffini

Consultor Qualidade & Gestão
Sistema de Saúde Mãe de Deus

www.ruffini.qualidade@maededeus.com.br