

CASO DE SUCESSO

Microsoft
Partner



Gold Enterprise Resource Planning
Gold Cloud Platform
Gold Application Development

Microsoft
Dynamics 365



Na UCS o controlo da informação e a eficiência de resposta dos serviços são críticos para o sucesso

PAÍS: Portugal

SECTOR: Saúde

PERFIL DO CLIENTE: A UCS, empresa do grupo TAP, actua na área da saúde. Tem uma oferta alargada de especialidades e conta com cerca de 200 pessoas, incluindo uma centena de médicos (entre prestadores de serviços e efectivos).

SITUAÇÃO DE NEGÓCIO: Para a UCS, que dispunha de várias bases de dados e informação duplicada, nem sempre coincidente, era importante investir num sistema integrado de gestão, que permitisse não só responder a especificidades, incluindo o processo clínico, como crescer com o negócio.

SOLUÇÃO: Microsoft Dynamics NAV

BENEFÍCIOS

- . Capacidade de controlo transversal das operações
- . Automatização de processos, eficiência no acesso à informação, ausência de duplicação
- . Possibilidade de fazer crescer o SI

A UCS – Cuidados Integrados de Saúde, detida pela TAP, presta serviços clínicos em ambulatório, de medicina, higiene e segurança no trabalho bem como de medicina aeronáutica. Uma vez que grupo em que se insere tem cerca de oito mil colaboradores, que dispõe de uma rede alargada de especialidades e que conta com uma centena de médicos, além de outros profissionais, é fácil de perceber a necessidade de uma gestão operacional eficiente e de um apertado controlo da informação. A componente de marcação de consultas também é um aspecto crítico. Num contexto em que possuía várias bases de dados, para responder a diversas áreas, a UCS sentiu necessidade de implementar um sistema de gestão integrado. Optou pelo Microsoft Dynamics NAV que, desde o início, tem evoluído à medida das solicitações. A adaptabilidade da solução é uma das vantagens em destaque.



“ Considero que o Microsoft Dynamics NAV é uma solução simples de operar e de manter. Por outro lado, tem revelado uma enorme capacidade de crescer connosco, não nos limita, o que facilita a resposta às múltiplas solicitações. ”

Teresa Vieira, Responsável de Sistemas de Informação da UCS – Cuidados Integrados de Saúde.

SITUAÇÃO

Criada em 1995, a UCS – Cuidados Integrados de Saúde é uma entidade prestadora de cuidados de saúde que tem como accionista a TAP, companhia de aviação portuguesa. Começou por ser uma unidade com operações direccionadas para o grupo a que pertence, que conta com cerca de oito mil colaboradores, mas desde há alguns anos passou a disponibilizar a sua oferta também para o exterior.

Se a área de medicina aeronáutica é, provavelmente, a mais diferenciadora, a de medicina do trabalho é a que tem o maior peso no negócio total. Juntam-se a estas as de higiene e segurança no trabalho e a prestação de cuidados de saúde em ambulatório, que envolve um vasto conjunto de especialidades, desde estomatologia, a pediatria, passando por oftalmologia, entre outras.

—Todas as áreas estão interligadas. Tudo gira à volta do processo clínico. Se um cliente tem um problema a nível de medicina no trabalho, por exemplo, pode continuar connosco para obter resposta ao nível da medicina curativa. De facto, posicionamo-nos como prestadores de cuidados integrados de saúde, onde se exceptua o internamento, afirma Teresa Vieira, Responsável de Sistemas de Informação da UCS – Cuidados Integrados de Saúde.

Além da sede em Lisboa, na zona do aeroporto, a UCS dispõe de delegações no Porto, Faro e Funchal. Para conseguir dar resposta às necessidades de um grupo desta dimensão bem como a um crescente número de clientes externos, apresentando uma rede vasta de especialidades, dispõe de uma equipa de cerca de uma centena de médicos a que se soma uma centena de pessoas dedicadas às tarefas operacionais. Teresa Vieira especifica que são efectuados diariamente 2500 actos médicos, o que equivale a atender entre 300 a 400 pessoas todos os dias.

Tornara-se evidente a necessidade de maximizar a integração da informação, de tornar mais eficiente a gestão global das operações e de automatizar os processos. No entanto, a UCS passou o ano 2000 com um conjunto de aplicações desligadas umas das outras, com bases de dados separadas de clientes, facturação, vendas e cobranças etc. A duplicação era a norma, os desafios de gestão eram muitos e o potencial de erros elevado. Tudo apontava para a necessidade de implementar um sistema integrado de gestão.

O processo de consulta ao mercado, iniciado em 2001, levou à escolha do Microsoft Dynamics NAV, com a Arquiconsult como parceiro de implementação. À época a equipa de informática da UCS estava sobretudo focada na manutenção e apoio aos utilizadores. Nesse sentido, era muito importante escolher bem o fornecedor dos serviços, num projecto que se revelava não só abrangente como exigente na resposta a algumas características próprias do negócio, onde sobressai o processo clínico.

SOLUÇÃO

Integrada num grupo que definiu algumas directrizes de normalização em termos de sistemas de informação, um dos desafios colocados ao Microsoft Dynamics NAV é, claro, o de responder às políticas globais. Outro é o de ser capaz de endereçar as necessidades da empresa de uma forma transversal, com correspondente facilidade de parametrização e desenvolvimento. A estratégia de implementação foi a de fasear a introdução da nova aplicação, começando pela contabilidade e recursos humanos — O projecto do Microsoft Dynamics NAV começou pequeno mas tem vindo a crescer abarcando múltiplas áreas funcionais, sempre com pedidos dos utilizadores para disponibilizar novas funcionalidades, especifica Teresa Vieira.

—A clínica não pode parar é uma regra para seguir com rigor, o que eleva a fasquia de qualquer projecto de implementação de um novo software, em que foi seguida uma política de envolvimento dos utilizadores desde o início, para um correcto levantamento de necessidades e requisitos. Se a equipa financeira e da contabilidade tiveram uma participação significativa, outras estiveram igualmente envolvidas, incluindo os próprios médicos.

Têm vindo a ser efectuados desenvolvimentos em matérias relacionadas com o processo clínico, a começar pela facturação dos balcões, marcações e agenda dos médicos. Em causa estão perto de cem médicos com consultas de duração variável que é preciso gerir com elevado rigor. Fazer essa gestão em papel era uma tarefa complicada que exigia, em paralelo, centralização em muito poucas pessoas. Com a introdução do Microsoft Dynamics NAV várias melhorias foram conseguidas: estando a agenda de cada médico disponível no sistema, a sua actualização e manuseamento são mais fáceis; a informação está disponível para um conjunto mais alargado de pessoas e qualquer colaborador com acesso pode efectuar marcações, incluindo o próprio médico; a resposta aos clientes é mais eficiente.

Teresa Vieira refere que a UCS dispõe de um call center dinâmico. Se um potencial cliente ligar a solicitar uma consulta para uma data ou período específico em que já não existam vagas, é colocado em espera. No caso de ocorrer algum cancelamento coincidente, o sistema envia um alerta e o call center pode contactar o cliente, passando-o para agendamento efectivo. Ao ser prestado o serviço (como uma consulta médica e/ou meios complementares de diagnóstico), os dados são automaticamente encaminhados para facturação ao cliente.

No que respeita à facturação merece igualmente referência a ligação às seguradoras com quem tem acordos, muito importante para a UCS porque os colaboradores do grupo TAP dispõem de seguros de saúde, assim como a maior parte dos clientes externos. —Desde Janeiro de 2006 que a partir do Microsoft Dynamics NAV é estabelecida uma ligação, via web services, usando a internet como canal de comunicação, com o sistema das seguradoras.

“ O Microsoft Dynamics NAV é uma solução simples de operar e de manter. Por outro lado tem uma grande flexibilidade e oferece um grande potencial em termos de desenvolvimento. A nossa imaginação é de facto o nosso limite. Acredito que, num sector como o da saúde, em que há sempre inúmeras novidades e há muito trabalho a fazer no sentido de aumentar ainda mais a qualidade do serviço prestado ao cliente, se trata de um sistema capaz de assegurar a resposta adequada.”

Teresa Vieira, Responsável de Sistemas de Informação da UCS – Cuidados Integrados de Saúde



Dessa forma o cliente quando vem às nossas instalações traz o cartão, que é —lido|| pela aplicação, com o que é possível saber se tem plafond ou não e, consequentemente, quanto deverá ser-lhe facturado, mediante o envio dos códigos dos actos médicos para a seguradora e recepção dos valores discriminados||, resume Teresa Vieira.

Com a implementação do Microsoft Dynamics NAV, se a gestão dos horários dos médicos saiu facilitada, o mesmo ocorreu com o Laboratório de Análises que tem atendimento gerido quase ao minuto, recebendo todos os dias, entre as oito e as dez horas da manhã, 60 a 80 pessoas. O objectivo é reduzir ao máximo os tempos de espera dos clientes, cerca de 20 mil actualmente, divididos entre clientes-particulares e clientes-empresa.

O processo clínico é uma das áreas nas quais a UCS pretende continuar a trabalhar. Neste momento, no centro da informação sobre o cliente no Microsoft Dynamics NAV está a ficha com os seus dados de identificação. Tendo em conta que a grande fatia de clientes pertence ao grupo TAP, foi desenvolvido um interface com o sistema de informação de gestão da TAP que alimenta o registo de clientes no Dynamics NAV com alguma informação, como o nome, morada, número de colaborador TAP, etc. Na UCS são depois —acrescentados|| outros dados considerados relevantes para a prestação dos serviços. A componente de dados clínicos ainda se mantém em papel. O objectivo é integrá-la também na aplicação empresarial da Microsoft.

Teresa Vieira defende que a abordagem deve ser progressiva, o que leva a que sejam dados passos graduais. Exemplo disso é a ligação estabelecida em 2006 ao laboratório de análises. O médico, em vez de receber o relatório das análises em papel, acede ao sistema do laboratório e pode fazer a leitura da informação no momento em que está a efectuar a consulta. Além disso, no caso de existir histórico de análises, o sistema fornece-lhe os indicadores de comparação. A dinâmica que daqui resulta tem gerado elevada satisfação dos profissionais de saúde, o que leva a que estejam a ser estudadas ligações entre o Microsoft Dynamics NAV e outros softwares específicos utilizados.

Teresa Vieira sublinha que o facto de em 2008 a UCS ter em curso um processo de modernização do seu parque de informática se apresenta como facilitador de novos desenvolvimentos ao nível do Dynamics NAV. Com PCs que corriam, na sua maioria, Windows 98, não era possível avançar ao ritmo desejado.

BENEFÍCIOS

O Microsoft Dynamics NAV é uma solução simples de operar e de manter. Por outro lado tem uma grande flexibilidade e oferece um grande potencial em termos de desenvolvimento. A nossa imaginação é de facto o nosso limite. Acredito que, num sector como o da saúde, em que há sempre inúmeras novidades e há muito trabalho a fazer no sentido de aumentar ainda mais a qualidade do serviço prestado ao cliente, se trata de um sistema capaz de assegurar a resposta adequada||, defende Teresa Vieira.

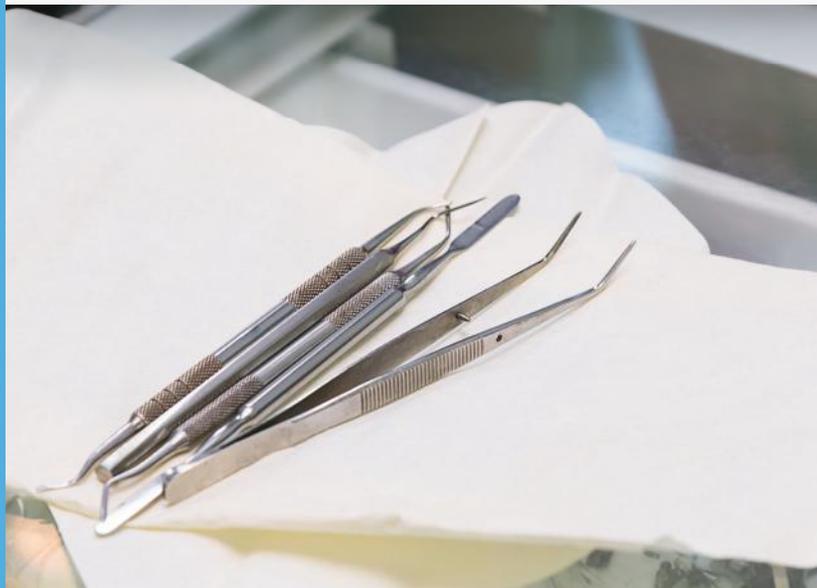
Entre as vantagens do Dynamics NAV está a sua capacidade de responder ao próprio posicionamento da UCS, que se apresenta como prestador de cuidados de saúde integrados. A integração da informação e automatização são de facto mais valias. Mas a sua capacidade de endereçar as características de cada área em particular também não pode ser descurada, como ocorre, por exemplo, na gestão de stocks, em que estão em causa inúmeras referências, que podem chegar ao detalhe do comprimido. Sendo a norma —a clínica não pode parar||, a consequência é que têm que existir sempre produtos disponíveis. Na base esteve um extenso trabalho de definição de parâmetros, incluindo o stock mínimo de segurança.

Alguns anos passados sobre a implementação inicial do Microsoft Dynamics NAV a intenção continua a ser crescer, em funcionalidade, em áreas abrangidas e em número de utilizadores. —Pensamos avançar com a vertente de contabilidade analítica, bem como crescer ao nível do processo clínico ou na ligação às seguradoras, nomeadamente na parte de acidentes de trabalho. Pensamos evoluir para a facturação online com as seguradoras||, antecipa Teresa Vieira. A receita electrónica também está no plano para um futuro próximo. A mesma gestora salienta: —temos uma boa parceria com a Arquiconsult, que nos tem permitido evoluir e nos dá segurança para continuar a fazê-lo.

A integração de informação permitida pelo Dynamics NAV trouxe à UCS um nível de controlo que antes não existia. —Anteriormente era difícil controlar e gerir as operações. Passámos a conseguir saber, por exemplo, o que não temos facturado e porque motivos, bem como a conseguir apurar múltiplos indicadores. Temos um mais profundo conhecimento das marcações e desmarcações de consultas, de qual é o diferencial face às expectativas, de que especialidades têm maior procura, etc. Além disso, a gestão das agendas é hoje muito mais eficiente. Com o conjunto de dados operacionais de que dispomos é possível suportar um conjunto de decisões, incluindo se é necessário alocar mais profissionais ou antecipar algumas situações em função do histórico||, esclarece Teresa Vieira. Tudo somado potencia um melhor planeamento. —É possível decidir melhor e com maior grau de eficiência o que é necessário alocar||, diz. O acesso à informação tornou-se mais simples, com impacto na capacidade e rapidez de resposta. Esta aplicação responde, por outro lado, à estratégia de integração de algumas áreas horizontais no grupo, que exige comunicação entre sistemas.

“ O projecto do Microsoft Dynamics NAV começou pequeno mas tem vindo a crescer abarcando múltiplas áreas funcionais, sempre com pedidos dos utilizadores para disponibilizar novas funcionalidades. “Com a introdução do Microsoft Dynamics NAV várias melhorias foram conseguidas: estando a agenda de cada médico disponível no sistema, a sua actualização e manuseamento são mais fáceis; a informação está disponível para um conjunto mais alargado de pessoas e qualquer colaborador com acesso pode efectuar marcações, incluindo o próprio médico; a resposta aos clientes é mais eficiente.”

Teresa Vieira, Responsável de Sistemas de Informação da UCS – Cuidados Integrados de Saúde





SOBRE A ARQUICONSULT

Arquiconsult é uma empresa de consultoria de sistemas de gestão de informação, assente em tecnologias Microsoft Dynamics 365, com escritórios em Lisboa, Porto, Vila Real, Luanda, Barcelona, Madrid, Sevilha, Salamanca e Riyadh.

Com uma equipa de consultores experiente e altamente qualificada, já implementou algumas das mais complexas Soluções de Negócio Microsoft Dynamics, sendo por isso frequentemente referida a clientes internacionais para as suas implementações no nosso país.

A Arquiconsult inova constantemente a sua oferta e tem disponíveis múltiplas verticalizações para diversos setores de atividade, que acrescentam valor ao Microsoft Dynamics. O Microsoft Dynamics AX é um exemplo claro que nos permite colocar à disposição das empresas portuguesas e internacionais a melhor e mais completa solução integrada de Gestão.

Alguns clientes de referência nos vários setores de actividade:

- Polopique
- Dunlop Protective Footwear
- Teka Portugal
- Klaveness
- Farfetch
- Stericycle
- SAPA
- Gunnebo
- Tecnocabel

LOCALIZAÇÕES

LISBOA | PORTO | VILA REAL | LUANDA | BARCELONA
| SEVILHA | MADRID | SALAMANCA | RIYADH

PT (+351) 218 205 610
comercial@arquiconsult.com

ES (+34) 633 907 561
comercial.spain@arquiconsult.com

AO (+244) 939 954 360
comercial@arquiconsult.com

KSA (+966) 50 763 4302
comercial@arquiconsult.com



www.arquiconsult.com

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional



Gold Enterprise Resource Planning
Gold Cloud Platform
Gold Application Development

