

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

## SISTEMA DE APOIO À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**N.º Projeto:** POCI-05-5762-FSE-000162

**Designação do projeto:** Melhoria do Acesso e Qualidade na Dispensa de Medicamentos ao Utente

**Custo total elegível:** 347.558,11€

**Apoio Financeiro da União Europeia:** 197.934,34€ (56,95%)

**Apoio Financeiro Público Nacional/Regional:** 149.623,77€ (43,05%)

**Localização do projeto:** Região Lisboa (NUTS II)

### Síntese do Projeto:

O CHULC pretende reestruturar todo o processo de agendamento e dispensa de medicamentos aos utentes nas farmácias hospitalares, bem como, aproveitar a reestruturação para otimizar o sistema de monitorização da atividade das diferentes áreas.

Com efeito, pretende-se que a solução de gestão do armazenamento e dispensa de medicamentos nos pontos de atendimento assegure a automatização do processo, garantindo uma redução dos tempos de espera e de atendimento, uma melhoria do serviço prestado ao doente e uma maior eficiência.

A solução a desenvolver passa pela integração desta funcionalidade (agenda) no Portal do Utente do CHULC - contribuindo para a rentabilização desta ferramenta que já está desenvolvida para as componentes de marcação e gestão de consultas - em resultado, do cruzamento da informação constante nos sistemas SGICM, SONHO e MCDT, sendo disponibilizada uma página online, na qual os doentes poderão pedir um reagendamento da data de entrega, em função da disponibilização, tendo em vista a redução das deslocações ao hospital, das datas de marcação de outros episódios, entre outras funcionalidades a explorar.



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Permitirá, igualmente, a preparação prévia dos medicamentos de forma planeada, em consonância com as dispensas agendadas para o dia e para cada um dos blocos horários, permitindo melhor planeamento de stocks e a rentabilização da equipa, libertando simultaneamente mais profissionais para o atendimento ao público, o que terá impacto positivo, quer nos tempos médios de espera, quer nos tempos médios de atendimento.

Será, portanto, possível proporcionar ao utente a possibilidade de realização do check-in no ponto de atendimento, onde será colocado um sistema de ecrã interativo, que permitirá a leitura da receita e o reconhecimento automático do doente, tornando as filas de espera nominais, o que possibilita que as entregas possam ser organizadas de acordo com a ordem de entrada do doente, ao mesmo tempo que liberta o farmacêutico da carga administrativa associada a esta situação particular, melhorando-se, assim, a eficiência da fase da entrega e a perceção de qualidade de serviço pelos doentes.

Em suma, os principais benefícios/resultados do projeto em presença são:

- Redução do tempo de trabalho dos colaboradores integrados no PACG em tarefas que poderão ser automatizadas e reafecção desse tempo a atividades core da sua área;
- Operacionalizar a autonomia dos responsáveis de área na análise da atividade e de uma atuação mais eficaz em resultado da possibilidade de identificação antecipada de “focos” de intervenção, por via de relatórios e alertas automatizados, que contribuam para melhorar os serviços prestados aos utentes e promover simultaneamente o desempenho institucional;
- Promover o acesso e simultaneamente a otimização da gestão das agendas, por via da identificação antecipada de potenciais faltas de comparência do utente;
- Tornar a identificação da Entidade Financeira Responsável em episódios programados subsequentes a episódios de urgência, o que está associado um Terceiro Pagador mais eficaz e eficiente;
- Existência de um canal online para agendamento/ reagendamento/ comunicação com a farmácia hospitalar, promovendo a interação com o utente;
- Agendamento prévio da entrega de medicamentos por coincidência, sempre que possível, com outros atos programados, reduzindo o número de deslocações ao hospital;



Cofinanciado por:



- Redução da carga administrativa/burocrática no processo de dispensa de medicamentos, o que permite que os farmacêuticos tenham maior disponibilidade de tempo para atendimentos ao doente;
- Redução dos tempos médios de espera e dos tempos de atendimento ao utente no processo de dispensa de medicamentos;
- Sistematização de procedimentos e melhoria da qualidade do serviço prestado ao utente que vai levantar terapêutica;
- Aumento da produtividade e redução dos custos do CHULC, em consequência de um planeamento mais adequado da atividade e da redução dos custos de stock associados à gestão programada das dispensas terapêutica;
- Mecanismos automatizados de inquérito e avaliação da perceção da qualidade de serviço prestado no âmbito da dispensa de medicamentos.

#### Atividades do projeto:

1. Gestão projeto
2. Implementação da reestruturação do processo agendamento e dispensa de medicamentos e otimização do sistema de monitorização
3. Promoção e divulgação da operação