

Pesquisa...



Segunda-Feira, 29 De Outubro De 2012

Home Projectos Negócios Apps Infra-estrutura Mobilidade Escritório Segurança E-commerce Formação

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SECTOR FINANCEIRO SAÚDE INDÚSTRIA SERVIÇOS CONTACTOS ASSINATURAS

Entrada Saúde Centro Hospitalar de São João cria Balcão Único



Centro Hospitalar de São João cria Balcão Único

18-10-2012 | por Luisa Damaso | foto Arquivo SI

0 Comentário

A nova plataforma de atendimento multicanal integrado visa melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados ao utente.

0 Tweetar 0 Share Gosto 0 Enviar

O **Centro Hospitalar de São João** vai implementar uma **Plataforma de Balcão Único** para o atendimento multicanal integrado ao utente. A solução será desenvolvida pela **Quidgest**.

Pensada para promover uma maior interacção entre o utente e o hospital e para simplificar os processos administrativos, esta plataforma centralizadora de informação vai apoiar todas as operações de atendimento ao utente, nomeadamente a prestação de informações, a submissão de pedidos e requerimentos, a consulta de pedidos efectuados e a consulta de agendamentos de consultas ou intervenções.

«Com a Plataforma de Balcão Único, o Centro Hospitalar de São João tem como grandes objectivos melhorar a qualidade do atendimento, reduzir os tempos de espera, aumentar a acessibilidade aos serviços, melhorar o acesso à informação, aumentar a satisfação dos utentes e ser ainda mais eficiente», sustenta **Nuno Henriques**, coordenador do Departamento de Gestão de Saúde da Quidgest.

O projecto está inserido no âmbito do **ePatientCentric – Implementação de um Modelo de Proximidade com o Utente**, pensado pelo Centro Hospitalar de São João para a melhoria da prestação de serviços à totalidade da população da região Norte. O epatientCentric conta com o suporte do **VII Quadro Comunitário de Apoio (QREN)** e é operacionalizado pelo **ON2 – O Novo Norte – Programa Operacional Regional Norte**.

Nuno Henriques prevê que o projecto esteja concluído num período de seis meses. Segundo este responsável, numa primeira fase será feito o levantamento das funcionalidades necessárias ao desenvolvimento da plataforma e esboçado o modelo de negócio. Posteriormente, terá lugar a fase-piloto, em que será desenvolvido e implementado o sistema, que «deverá compreender a gestão do utente ou entidade, a gestão de interações e actividades, a gestão de comunicação, a gestão de pedidos e processos e a gestão de consultas», esclarece Nuno Henriques.

PUB

Mais lidas

Mais comentadas

01. Aplicações móveis (apps), o futuro?
02. Economia digital tem espaço para crescer
03. HP Portugal reorganiza-se para voltar a crescer
04. Safira abre operação em Londres
05. Avila Business Centers facilitam acesso a escritórios virtuais
06. Gastos em Serviços de Comunicações na Europa Ocidental
07. Optimus cria app para encontrar aplicações
08. Schneider Electric lança app com white papers
09. Controlos automáticos e preventivos
10. Gerir projectos para o (in)sucesso dos sistemas de informação

facebook & SEMANA

Gosto

67 pessoas gostam disto. Sê a primeira entre os teus amigos.

Após a fase-piloto, iniciar-se-á um período de testes e de parametrização do sistema e, por último, paralelamente ao arranque em produção, será feito o acompanhamento dos utilizadores, com formação no terreno.

A plataforma para o Centro Hospitalar de São João será desenvolvida com recurso à tecnologia **Genio**, de geração automática de código, desenvolvida pela Quidgest. Segundo o coordenador do Departamento de Gestão de Saúde da Quidgest, esta tecnologia permite «a geração rápida de protótipos funcionais, a flexibilização na criação de sistemas, a participação activa do cliente no processo de desenvolvimento e uma redução drástica dos custos de manutenção».

A Plataforma de Balcão Único terá ainda como base tecnologias modernas de customer relationship management (CRM), que possibilitam o acesso, em tempo real, à informação do utente e às interações que este mantém com o hospital.

Quanto à integração desta solução na base tecnológica já existente no hospital, Nuno Henriques garante que esta será assegurada através da Plataforma de Integração, de acesso universal e compatível com qualquer tecnologia ou *software*, permitindo visualizar toda a informação processada em suporte digital no hospital numa plataforma única.

«Com este integrador, a sincronização de dados com a Plataforma de Balcão Único é feita em tempo real e nos dois sentidos», explica o responsável. Segundo ele, esta solução recorre à uma arquitetura *plug-in*, «é muito flexível, garante a ausência de erros ou paragens e não exige um elevado esforço financeiro».

Tags: Centro Hospitalar de São João, Balcão único, Quidgest

Partilhar:  

URL: <http://bit.ly/Wrin4V>

LOGIN

Para comentar faça login ou, registre-se

Username

Memorizar

Caso ainda não esteja registado [clique aqui](#)
Para recuperar passw ord [clique aqui](#)

COMENTAR



Semana Informática

20 pessoas recommended isto.



Semana Informática

32 pessoas recommended isto.



Semana Informática

55 pessoas recommended isto.



Semana Informática

19 pessoas recommended isto.



Semana Informática

32 pessoas recommended isto.



Semana Informática

21 pessoas recommended isto.



Semana Informática

6 pessoas recommended isto.



Semana Informática

3 pessoas recommended isto.

Plugin social do Facebook

PRINCIPAIS NOTÍCIAS DA REDE COFINA MEDIA DIGITAL

CORREIO
Colunista

Ex-ministro defende reavaliação das funções do Estado na Educação
Furacão Sandy suspende negociações em Wall Street
Mais de mil imóveis entregues aos bancos
Vila Franca: Proprietários devem fazer obras no prédio em risco de ruir
Universidade da Beira Interior cria implantes para regeneração óssea

Record

Caparrós: «Ronaldo tem de mostrar muito mais humildade»
Acompanhe o sorteio da 4.ª eliminatória
Se é um homem terra-a-terra tem hipótese
De Gea: «Não penso regressar a Espanha»
Zubizarreta: «Neymar no Barcelona? Não tenho uma bola de cristal»

negocios
MERCADO

Euribor renovam mínimos históricos
Zeinal acredita que Oi ainda tem para onde crescer e admite aquisições
Tempestade obriga sector financeiro a fechar escritórios em Nova Iorque
Zeinal Bava: Empresas poupam até 40% dos custos com transferência para a "nuvem"
EDP e PT levam bolsa para terreno negativo

SÁBADO

Fotogaleria
Foi popular na escola?
Memórias do Aeroporto de Lisboa
Sinais de que precisa dormir mais
Os dez filmes de terror que queimam mais calorias