

## Histórias de Sucesso

# Sistema MV é aliado na humanização do atendimento no Hoftalon



Controle do fluxo de paciente permite redução do tempo de espera e de atendimento



### VISÃO GERAL

#### Perfil do Hospital

- Leitos** – 10 leitos e 15 repouso
- Cirurgias** – 905 por mês
- Atendimentos de emergência** – 1.089 por mês
- Atendimentos** – 11.875 por mês
- Médicos** – 135
- Colaboradores** – 123

#### Objetivos

- Controlar efetivamente o fluxo de pacientes em um hospital 95% SUS.
- Garantir a estabilidade dos processos de faturamento e um melhor gerenciamento do estoque.

#### Principais Benefícios

- Otimização e sincronização dos processos do setor de Atendimento: redução do tempo de cadastro do paciente de 5 minutos para, em média, 40 segundos.
- Interface e flexibilidade na criação de documentos, com uso do Prontuário Eletrônico do Paciente.
- Interação entre setores, facilitando o fluxo dos processos e evitando retrabalho.

#### Principais Desafios

- Redução do tempo de espera do paciente por um atendimento.
- Humanização do atendimento, garantindo qualidade e atenção para o paciente.

#### Soluções e Serviços MV

- SOUL MV
- Prontuário Eletrônico do Paciente
- Painel de Indicadores
- Soluções de Gestão da Qualidade

#### Porque a MV foi escolhida

Por apresentar um modelo de implantação voltado inicialmente para a revisão de processos, sendo realizada a implantação do sistema após essa etapa.

“ Nós trabalhamos com o princípio do SUS de humanizar o atendimento e o sistema nos ajudou muito nisso. ”

**Rodrigo Hasegawa** - Superintendente Administrativo do Hoftalon

Imagine, em plena segunda-feira, uma fila com aproximadamente 500 pessoas, com mais de 50 anos, dando voltas em um quarteirão em busca de atendimento em um hospital especializado, sendo que 95% do atendimento dessa instituição é feito pelo SUS. Essa era a realidade do Hoftalon (Centro de Estudo e Pesquisa da Visão), em Londrina-PR, antes de formar parceria com a MV em 2013. Um dos motivos que levou o Centro a adotar a MV como principal aliada no seu processo de evolução tecnológica foi o fato do modelo de implantação da empresa ser voltado inicialmente para a revisão de processos, sendo realizada a implantação do sistema após essa etapa.

Dentre os maiores desafios encontrados, estava o controle do fluxo de pacientes do hospital que faz, em média, 11 mil atendimentos por mês. Não existia um sistema que permitisse realizar o atendimento clínico com eficiência, dificultando, por exemplo, o cadastro do paciente que demorava, em média, 5 minutos. O processo de agendamento era falho, pois não utilizavam 100% da capacidade operacional.

---

**Integração entre as áreas com adoção de boas práticas de mercado também estava entre os desafios do Hoftalon para ter acesso a informações confiáveis que apoiassem na tomada de decisões.**

---

Com a implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), o tempo de espera e de atendimento foi reduzido. A consulta que durava 25 minutos, passou a

durar 15 e o cadastro que demorava 5 minutos, passou a ser realizado em 40 segundos. “Nós trabalhamos com o princípio do SUS de humanizar o atendimento e o sistema nos ajudou muito nisso”, conta o superintendente administrativo do Hoftalon, Rodrigo Hasegawa.

Com um sistema implantado em todo o hospital, o Hoftalon não sentiu os benefícios só na área assistencial. O faturamento foi outro setor beneficiado da instituição. Antes da solução MV, o faturamento era irregular e o ciclo financeiro era alto, gerando um maior número de glosas, consequentemente. Depois do SOUL MV, 85% das contas são faturadas dentro do mês e as demais até o quinto dia do mês seguinte. O faturamento estabilizou, gerando caixa, redução do ciclo financeiro pela metade e uma expressiva redução de glosas.

O controle de estoque passou a ser mais efetivo. Um kit cirurgia, por exemplo, era enviado e cerca de 60% desse material retornava e precisava ser registrado novamente. Hoje, a solução da MV dá 3,5% de metas de retorno. “O estoque diminuiu significativamente, o que também impacta dentro do ciclo financeiro, pois esse estoque foi para o caixa. É perfeito”, conta o superintendente.

O uso das soluções MV no Hoftalon trouxe benefícios para todas as áreas, contribuindo para uma melhor gestão e a sustentabilidade da instituição. “Hoje, não me imagino viver sem o sistema da MV”, afirma Rodrigo.

**Conheça outras histórias de sucesso em:**

 [www.mv.com.br/pt/cases](http://www.mv.com.br/pt/cases)

**Fique por dentro de tudo sobre gestão em saúde, inovação e tecnologia**

 [www.mv.com.br/pt/blog](http://www.mv.com.br/pt/blog)

**Acompanhe-nos nas redes sociais**

 [linkedin.com/company/mv-sistemas](https://linkedin.com/company/mv-sistemas)

 [facebook.com/comunidadeMV](https://facebook.com/comunidadeMV)

 [youtube.com/comunidadeMV](https://youtube.com/comunidadeMV)

 [twitter.com/comunidadeMV](https://twitter.com/comunidadeMV)

**Case produzido em novembro de 2015**

