

Caso de êxito

Hospital Bruno Born, Lajeado-RS

HOSPITAL
Bruno Born
Sua Saúde é Nossa Vida.

 **Interact**
SOLUTIONS

● Introdução.....	3
● HBB en números.....	4
● Camino a ONA 3.....	5
● Interact con la palabra.....	6
● Línea de tiempo del proyecto.....	7
● Gestión eficiente.....	8
● El uso de Suite SA.....	9
● SA Performance Manager.....	10
● SA Document Manager.....	10
● SA Occurrence Manager.....	10
● SA Risk Manager.....	11
● SA Audit Manager.....	11
● SA Project Manager.....	12
● SA Service Manager.....	12
● SA Competence Manager.....	13
● Implementación de software a la nueva cultura organizacional.....	14
● BPM Week HBB.....	15
● Integración con otros sistemas.....	16
● HBB después de Suite SA	17



90

90 años de historia

El Hospital Bruno Born es una institución filantrópica, de derecho privado, con 90 años de experiencia en Lajeado, Rio Grande do Sul. Es una referencia en salud en las más diversas especialidades. Sus pautas están dirigidas a la mejora constante de sus características físicas, técnicas y humanas. A fines de 2020, obtuvo la acreditación ONA nivel 3 con Excelencia, haciendo que el hospital pertenezca a un selecto grupo de siete instituciones del sector salud en Rio Grande do Sul que lograron la misma certificación.

HOSPITAL
Bruno Born
Sua Saúde é Nossa Vida.

HBB

en números:

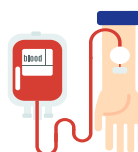
El hospital está equipado para procedimientos quirúrgicos de los más diversos niveles de complejidad, desde cirugías ambulatorias hasta cirugías cardíacas y trasplantes.



1050
colaboradores



24 camas de maternidad



Banco de Sangre



Residencias médicas (11)



Centro de neuropsiquiatría



Centro Quirúrgico para Pacientes Ambulatorios



Servicio 24 horas y emergencias



Unidades de Radioterapia y Quimioterapia



Centro de reproducción humana



2 Centros Quirúrgicos:
realiza de 600 a 900 cirugías mensuales



Centro de docencia e investigación



Unidad de tratamiento intensivo



Camino a ONA 3

El logro de la acreditación ONA nivel 3 con Excelencia fue un camino largo y detallado hasta que el Hospital Bruno Born alcanzó el podio de calidad de servicios y gestión. En este camino, iniciado en 2018, su alianza con Interact sirvió de combustible para hacer girar los engranajes de la institución hacia la mejora de sus procesos y, en consecuencia, el deseado título de excelencia.

Según Samanta Vanzin, coordinadora del Sector de Calidad de HBB, la

contratación de un software de gestión como Suite Sa, desarrollado por Interact, fue decisiva para lograr la acreditación. “Al establecer que, de hecho, buscaríamos la certificación ONA, nos dimos cuenta de que no podríamos hacerlo sin una herramienta de gestión para controlar documentos, calidades y planes de acción. Entre otros beneficios, el software nos ha permitido evaluar y exigir a los directivos y empleados si las acciones estaban siendo realmente efectivas”, recuerda.



“Interact contribuyó de manera excelente con todos los módulos

Rodrigo Panitz
Analista de la
Calidad de HBB





Fabiana Brugmann

Supervisor del proyecto
al Cliente de Interact

“ Cada proyecto va acompañado de múltiples retos, con sus particularidades, objetivos y, sobre todo, buscando satisfacer las expectativas de los grupos de interés. Incluso antes de que comience la implementación, el equipo de Interact asignado para trabajar en el proyecto ya ha comenzado a prepararse, sabiendo quién es el cliente, qué hace y qué se cubriría dentro del alcance de este trabajo. En la implementación de Suite SA en el Hospital Bruno Born, además de todas estas precauciones, también fue nuestra misión reforzar el conocimiento de lo que aboga la certificación ONA con todos sus requisitos. A este recorrido se sumó la importancia de realizar este proyecto junto con el hospital de nuestra ciudad, conociendo de cerca el valor de este logro para el cliente. ¡Fue muy gratificante haber sido parte de este valioso momento en el Hospital Bruno Born!

”

Cronología del proyecto

El proyecto de implementación del sistema SA se inició en octubre de 2018 y finalizó en diciembre de 2019, con las entregas del alcance del proyecto divididas en módulos, de acuerdo con el cronograma compartido en este cronograma.

2018

2019





“Somos un hospital ubicado en una región alejada de la capital, pero también somos reconocidos por innovaciones”

Gestión eficiente

El proceso de acreditación de HBB fue un enfoque importante para buscar mejoras. Al iniciar esta nueva etapa, los responsables del hospital se dieron cuenta de que los procesos aún eran demasiado manuales, lo que dificultaba su control y, en consecuencia, su mejora continua. “Sabemos que a medida que mejoren las tecnologías, también ampliarán nuestros horizontes. Entonces llegamos a la conclusión de que hoy necesitamos el sistema para controlar nuestras actividades, lo que facilita, por ejemplo, el acceso rápido a la información.”



Considerada una de las mayores empresas de Lajeado, el lema de HBB es garantizar un servicio seguro, justo y de la mejor calidad posible. “Esto también demuestra que nos preocupa mantener los avances en la gestión y

las mejoras. Estamos muy orgullosos de tener este viaje dentro de la institución”, comparte Samanta. En la misma línea, Rodrigo Panitz, analista de calidad de HBB, concluye que la búsqueda de la acreditación se trata claramente

de mejora de procesos y transparencia. “Es para asegurarnos de que estamos llevando a cabo los procedimientos de forma segura para los pacientes. La certificación refuerza que siempre estamos trabajando para eso”, dice.

Uso de Suite SA

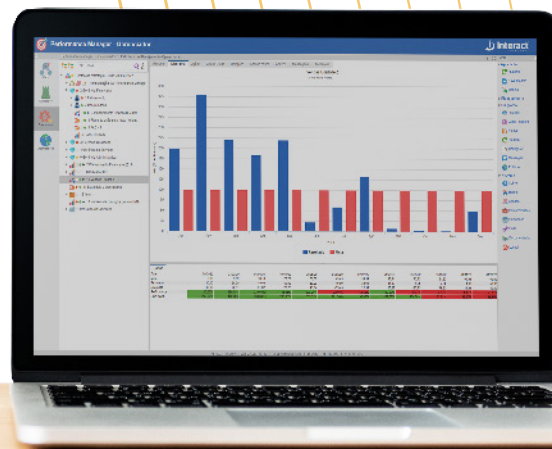
HBB ha contratado los 15 módulos de Suite SA



“Con la búsqueda de la acreditación, necesitábamos encontrar una herramienta que nos diera este apoyo”

Rodrigo Panitz

Analista de la calidad de HBB



SA Performance Manager

Según Samanta, el análisis crítico es una herramienta que los equipos de HBB utilizan mucho. “Es uno de nuestros grandes impulsores para la toma de decisiones. Usamos mucho el SA Performance Manager, uno de los grandes módulos de Suite SA, y no veo cómo pudimos centralizar esta información antes, ya que terminó por estar dema-

siado en la cabeza de cada uno de los gerentes y coordinadores”, dice. Actualmente, HBB cuenta con una plataforma que unifica esta información y permite analizar observaciones desde otros frentes de la institución, cuál es la línea de pensamiento de cada directivo o cuál es la planificación futura para cambiar un determinado indicador. “Hoy no veo

cómo retrocederíamos, por ejemplo, pensando en el proceso anterior. ¡Y no creo que nos detengamos ahí! Terminamos sugiriendo mejoras y, en función de nuestras necesidades, buscamos mejorar la alianza con Interact, en el sentido de crear nuevas funcionalidades, tipos de análisis o fortalecer algún desarrollo con la herramienta”, observa.



SA Performance Manager proporciona una mayor eficiencia y sistematización en el proceso de planificación estratégica y operativa de las organizaciones.

SA Document Manager

La implementación de la gestión de documentos electrónicos en HBB fue un paso hacia su almacenamiento de una forma más práctica, segura y fácil de encontrar. Según Rodrigo Panitz, la adopción del módulo SA Document Manager permitió un mayor control sobre los datos de los pacientes y la institución en su conjunto. “Uno de los puntos más relevantes para nosotros fue el control de acceso a los documentos y, por supuesto, la facilidad y rapidez para consultar cada uno de ellos cuando fuera necesario”, dice.



SA Occurrence Manager

El sistema de gestión de ocurrencias e incumplimientos de Interact identifica las concentraciones de incidentes y, por lo tanto, permitió que se transformaran en oportunidades de mejora. En un ambiente hospitalario, el módulo SA Occurrence Manager brinda mayor efectividad en la identificación de fallas y ocurrencias, permitiendo una planificación más asertiva para mitigar riesgos y, por lo tanto, reducir sus tasas, aumentando la seguridad del paciente.



Centro de Oncología HBB



SA Risk Manager

El mapeo de riesgos fue uno de los pilares fundamentales para mejorar los procesos de HBB. A través de SA Risk Manager, fue posible detectar las posibles debilidades del hospital y, de esta forma, crear controles, mapear factores de riesgo, registrar categorías de impacto y, en consecuencia, crear planes de acción para minimizar y mitigar tales ocurrencias.





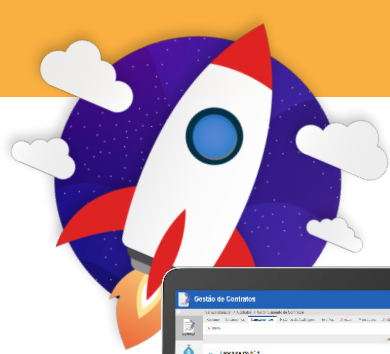
SA Audit Manager

El sistema del módulo SA Audit Manager le permite planificar y administrar todos los pasos de auditoría a través de un flujo de trabajo dinámico. En HBB, este recurso fue importante para la evaluación y diagnóstico de la calidad de los servicios del hospital, realizado por el Instituto Brasileño de Excelencia en Salud (IBES), uno de los organismos brasileños de acreditación de la Organización Nacional de Acreditación (ONA).



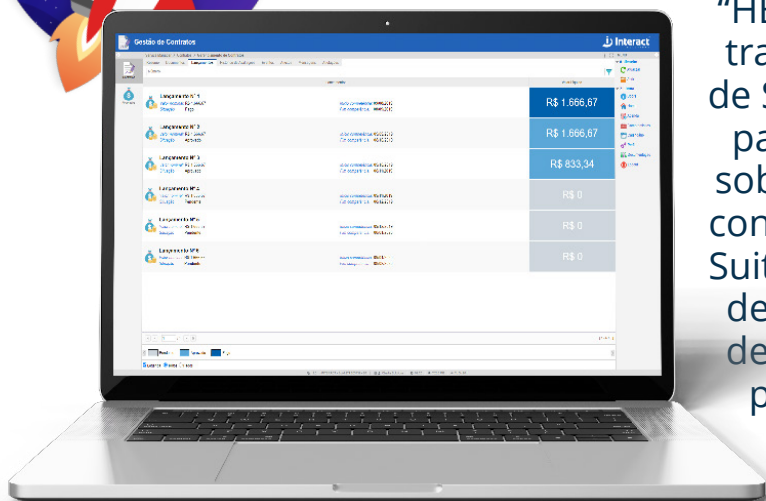
SA Project Manager

La gestión puntual comienza con una buena planificación y seguimiento de los proyectos de acuerdo con sus ciclos de vida. El módulo SA Project Manager proporcionó al hospital una supervisión más completa, de principio a fin, de todas las etapas de los procesos de gestión del proyecto, como fue el caso del proyecto "Acreditación ONA", que se estructuró todo dentro del módulo, en el formato de tareas para cumplir con los requisitos.



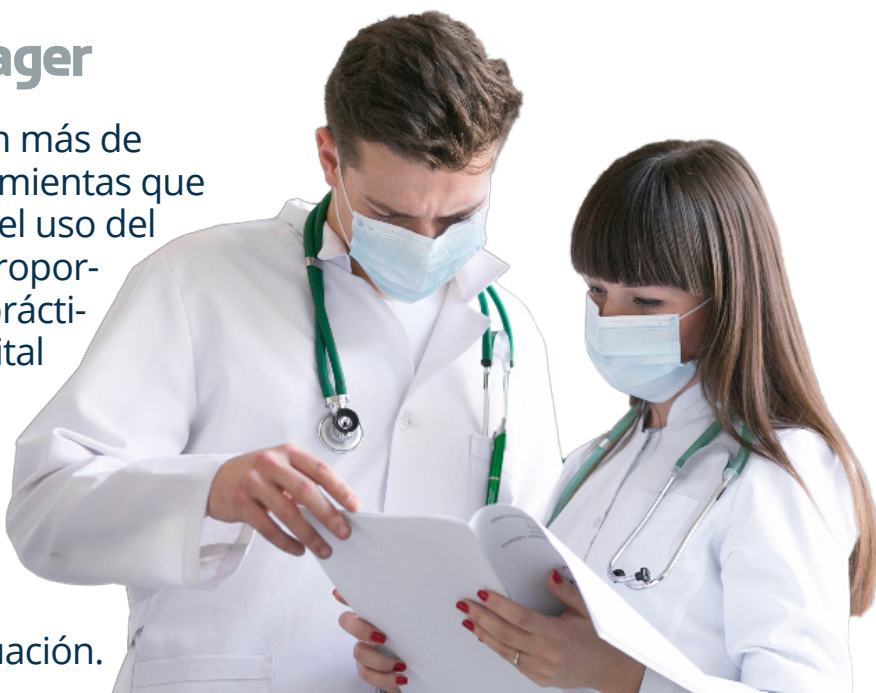
SA Service Manager

“HBB tiene más de 1.500 empresas registradas en su lista de proveedores. El uso de SA Service Manager ha sido importante para nosotros para crear más controles sobre las empresas con las que firmamos contratos”, explica Panitz. Este módulo de Suite SA permite, entre otras funcionalidades, un registro completo con requisitos de compra y evaluaciones periódicas del proveedor del servicio. Estos datos son recopilados por el sistema, que crea un ranking de los mejores proveedores de la institución.



SA Competence Manager

Una institución como HBB, con más de 1.000 colaboradores, necesita herramientas que faciliten la gestión de personas. Así, el uso del módulo SA Competence Manager proporcionó una gestión integrada y más práctica. Antes de la herramienta, el hospital realizaba esta gestión de casi mil personas a través de hojas de cálculo de Excel, lo que desanimó a los líderes de alimentar los indicadores de competencia. Hoy en día, el trabajo es digital y envía recordatorios para una mejor organización y evaluación.



Implementación de software a la nueva cultura organizacional de HBB

Como en cualquier institución con 90 años de historia, HBB cuenta con un equipo muy diverso, con generaciones y culturas muy diferentes. Teniendo en cuenta el perfil de los empleados, fue necesario un trabajo minucioso para que la inclusión del software en la vida diaria del hospital fuera exitosa.

Para Samanta, el desafío de mayor cambio lo



que se refiere a la cultura organizacional- estaba precisamente en aquellas personas que ya estaban acostumbradas a los procesos que se realizaban solo con la ayuda del pa-

pel y el bolígrafo. “Teníamos que decir, mira, esto ya no estará restringido a tu espacio de trabajo, ahora tendremos que poner esto en una herramienta”, recuerda.



La intención era hacer que la gente entendiera que el nuevo sistema funciona para el bien común. “El hospital es un todo, es un engranaje. Durante la implementación, debemos hacer que las personas comprendan que la herramienta es bue-

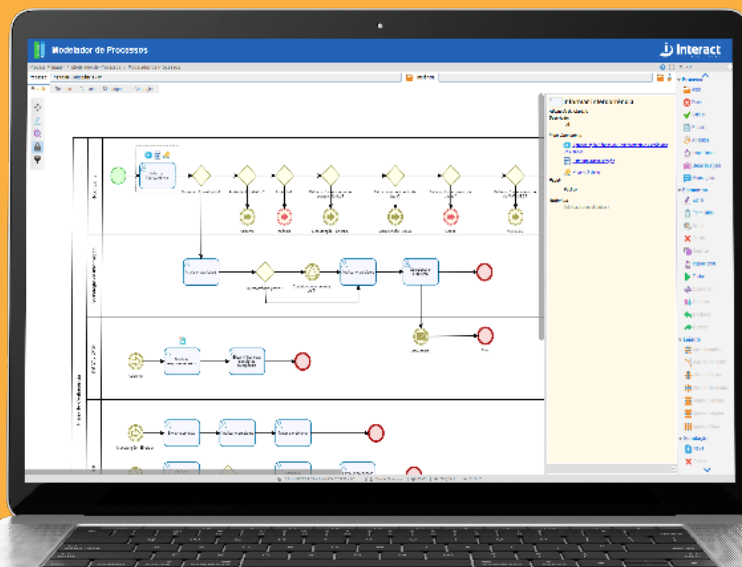
na para todos. Tanto es así que, hoy en día, todos los empleados que tienen un puesto directivo o de alguna manera trabajan en alguna coordinación, utilizan la herramienta. Es allí donde deben realizar su análisis y el seguimiento de sus indicadores”, dice.

Interact promueve la semana de aprendizaje de procesos en HBB

La automatización de procesos es también un paso que el Hospital Bruno Born inició a mediados de 2019. Para ello, Interact impulsó la BPM Week, un curso de cinco días destinado a aprender Gestión por Procesos, o Business Process Management, en inglés.

En total, participaron en la actividad 12 colaboradores del hospital de las áreas administrativa, asistencial, recursos humanos, facturación, hotelería y gobernanza.

La Semana BPM de Interact busca vincular la profundización teórica con actividades prácticas, ejercicios dinámicos y casos de estudio. Las acciones están vinculadas a la solución de Gestión de Procesos de Interact, que integra herramientas para gestionar los procesos organizacionales, en línea con la metodología BPM. La solución tecnológica automatiza, mapea y rastrea la ejecución y los resultados de una organización.





Rodrigo Panitz
Analista de la
calidad de HBB

“El software proporciona muchas ganancias en relación con los objetivos e indicadores estratégicos. Cosas que en un principio eran difíciles de trabajar ahora se incluyen en la planificación estratégica, que es conocida por toda la institución. Así que ahora tenemos cada vez más actividades para acercar las áreas de apoyo a las metas de la institución ”



Integración con otros sistemas

Antes de la asociación con Interact, HBB ya utilizaba otra plataforma para gestionar actividades, registros y cirugías. Para Samanta, lo bueno de la tecnología de Suite SA es la posibilidad de integrar el software con otros sistemas preexistentes.

“La integración es muy fácil y se desarrolló sin problemas. Esto también nos ayudó con el tema cultural, porque muchas actividades que tenemos hoy, ya sea evaluación de notificaciones, eventos de reacción

o incluso situaciones que le suceden a los pacientes, todo se exporta al SA Occurrence Manager. Entonces, para los empleados que estaban acostumbrados a hacerlo allí, no fue una gran oportunidad tener que cambiar la forma de pensar que ya conocían. Por supuesto, con el tiempo, hemos demostrado que pueden hacerlo directamente en Suite SA. Todavía estamos en proceso de cambio, pero ya es mucho más fácil de entender. La gente ya está muy familiarizada con la herramienta”, dice.



HBB pós Suite SA

Suite SA nos ha aportado muchas facilidades y también ha ayudado mucho en el proceso de acreditación. Puede mostrar análisis interno. La herramienta demuestra todos los datos claros para el evaluador cuando nos está auditando.

Si bien las últimas visitas de evaluación para ONA Nivel 3 se realizaron de forma remota, debido a la situación pandémica actual, esto no nos perjudicó porque Suite SA entregó las condiciones necesarias para demostrar ante la comisión los requisitos de acreditación. En un lugar pudimos presentar nuestros resultados y nuestros análisis. Junto con la otra plataforma de gestión, que se integra con el software desarrollado por Interact, hemos podido destacar con éxito las mejoras y nuestros procesos en curso.

Creo que uno de los principales factores del éxito de nuestra asociación con Interact fue la facilidad de comunicación que tenemos con el desarrollador. Ya sea para resolver dificultades o resolver algunos problemas (que suceden), la empresa siempre está disponible para resolverlos.

La asociación con Interact es muy buena y siempre podemos contar con el apoyo necesario rápidamente. ¡Esperamos que este vínculo continúe por muchos años! No veo otra forma de continuar teniendo éxito en el proceso de acreditación sin el uso de Suite SA.

Desde el momento en que aprendemos y desarrollamos otros módulos, porque aún no los hemos usado todos, ya podemos ver nuevas posibilidades que, cuando se comparten con Interact, brindan la oportunidad de seguir evolucionando el software. De esta forma, se vuelve cada vez más funcional y adaptable a la vida cotidiana, según nuestras necesidades.

Samanta Vanzin

Coordinadora de la calidad de HBB



0800 643 5100



@InteractSolutions



@InteractSolutions



interact-solutions



www.interact.com.br