



Fonte da imagem: Hospital São Vicente de Paulo

# CASO DE ÉXITO

## Hospital São Vicente de Paulo

Fundado en 1918, en Passo Fundo, estado de Rio Grande do Sul, en Brasil, el hospital São Vicente de Paulo posee 63.000m<sup>2</sup> de área construida, donde realiza más de 1 millón de atenciones al año. Es un hospital regional de grande porte, con alcance superior a los dos millones de habitantes. Como misión, define "Promover servicios y soluciones de excelencia en salud de manera sostenible, para mejorar la calidad de vida de las personas". Además, es certificado como hospital de enseñanza y de prácticas para más de 1.000 estudiantes.

### LA INSTITUCIÓN EN NUMEROS



**Passo Fundo**  
RS - Brasil



**700+**  
Camas



**4.000**  
Trabajadores



**700+**  
Médicos



**22**  
Consultorios



**18**  
Salas Quirúrgicas

## NECESIDADES:

- Mejorar la comunicación entre las áreas;
- Participación de todas las áreas buscando la mejoría en la gestión;
- Rapidez y confiabilidad en la toma de decisiones;
- Mejoría de los procesos;
- Organización documental;

# ACERCA DEL PROYECTO

## Principales desafíos:

- Corto plazo entre el inicio del proyecto y la acreditación;
- Equipo reducido;
- Grande volumen de informaciones;
- Necesidad de creación y divulgación de un nuevo plan estratégico;
- Necesidad de rediseñar el organigrama;
- Falta de informaciones de calidad y necesidad de mejoramiento de las informaciones existentes.

## Solución adquirida y módulos integrados:



## SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN

En el inicio del proyecto el hospital utilizaba algunos controles de procesos en su gestión, todavía aún no poseía un sistema implementado, ni un planeamiento estratégico definido para todos los niveles de la institución. Al mismo tiempo, el hospital buscó acreditación en calidad y servicio. Esas fueron las razones para contratar la solución de **Gestión de Calidad** de Interact.

- El primer paso fue la definición de los equipos y responsabilidades, alineando las tareas para tornar el proceso más ágil. Fueron formados 3 comités: Riesgos, Planeamiento Estratégico y Calidad.
- El segundo paso fue la división del proyecto en semanas de trabajo y sus entregas. Para cada comité hubo distintos momentos de implantación, siendo: mapeo, construcción y revisión de las informaciones y alineamiento de datos en el sistema.
- El tercer paso fue la capacitación de los usuarios en sus responsabilidades en el sistema.

La división del proyecto en etapas menores posibilitó la realización de un ciclo completo de aprendizaje semanal.

## RESULTADOS

Los resultados de los proyectos fueron luego presentados en la rutina de la organización: las informaciones de planeamiento, calidad y riesgo se concentraron en una única plataforma, facilitando el acceso a las informaciones, monitoreo, análisis y toma de decisiones.

El Proyecto consiguió que fuera posible la descentralización del proceso decisorio, la diseminación del planeamiento estratégico y la mejor definición de responsabilidades, generando mayor uniformidad de objetivos entre todos los niveles de la organización.

Del mismo modo, el principal resultado del proyecto es observado en una mejora de los niveles de calidad en atención, gestión, comunicación y seguridad al paciente, y la consecuente reducción de los riesgos inherentes al proceso de asistencia a la salud y no conformidades.

Este trabajo tuvo su reconocimiento al recibir la acreditación del Hospital por la Organização Nacional de Acreditação – ONA, nivel 01.

La certificación asegura criterios de seguridad en todas las áreas.



## BENEFICIOS PERCEBIDOS

- ✓ Mejora significativa en la gestión;
- ✓ Mejoría en la comunicación interna;
- ✓ Facilidad en el análisis de las informaciones y de toma de decisiones;
- ✓ Mejora en el sentido de pertenencia desde la alta dirección hasta los niveles más operacionales.

## TESTIMONIO

*“La herramienta de Interact genera, o mejor dicho, hace con que haya un cambio principalmente de cultura. Hace con que todos empiecen a ir en la misma dirección, posibilitando la mejora continua en la gestión y consecuentemente, en resultados”*

**Cesar Augusto Fontana**

Controller del Hospital São Vicente de Paulo

