

SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - SAMA 2020

N.º Projeto: 035496

Designação do projeto: Plataforma de Atendimento e Prestação Digital de Serviços ao Utente

Custo total elegível: 586.898,26€

Apoio Financeiro da União Europeia: 498.863,52€ (85%)

Apoio Financeiro Público Nacional/Regional: 88.034,74€ (15%)

Localização do projeto: Região Centro (NUTS II)

Síntese do Projeto:

Este projeto pretende colmatar as dificuldades identificadas, nomeadamente no que se refere à comunicação com os utentes, acompanhantes e cuidadores, garantindo-lhes vários meios de acesso, rápidos, seguros e eficazes, dentro e fora do hospital.

Pretende-se ainda promover a implementação do novo modelo de atendimento assente na desmaterialização dos fluxos de informação na trilogia: utente/doente - hospital - outros prestadores de cuidados de saúde.

Os principais objetivos deste projeto são:

- Modernizar o atendimento aos utentes do HDFF;
- Melhorar o acesso às TIC dos utentes e profissionais do HDFF;
- Reduzir e tendencialmente eliminar, os custos com a custódia externa de arquivo;
- Aumentar o grau de satisfação dos utentes e a sua valorização dos serviços prestados;
- Melhorar a capacidade de resposta através de uma execução mais célere e eficaz dos processos internos;

- Diagnosticar de forma célere ineficiências na gestão dos recursos, permitindo agir corretivamente em tempo útil;
- Registar e classificar centralmente todos os contactos dos utentes e identificar as suas novas necessidades,
- implementando de imediato mecanismos de tratamento destas solicitações;
- Racionalizar a infra-estrutura informática existente, reduzindo os custos de exploração e, aumentando o grau de
- satisfação dos profissionais do HDFF (clientes internos);
- Dispor de mecanismos que possibilitem a partilha de dados documentais ou não, com outras entidades (de acordo com o RNID);
- Promover ações de formação no âmbito deste projeto, para os profissionais do HDFF, por forma a desenvolver as suas competências TIC;
- Implementar mecanismos de identificação eletrónica através da plataforma iAP.

Atividades do projeto:

- A1 Programação e organização do projeto;
- A2 Construção do Portal;
- A3 Implementação de quatro quiosques interativos;
- A4 Desmaterialização documental;
- A5 Integração de Sistemas de Informação;
- A6 Adequação do Gabinete de Gestão dos Sistemas de Informação ao projeto;
- A7 Gestão do Projeto.