

Identificação do Projeto: "Utente 4.0 - Transformação digital dos processos de interação com o utente"

Entidade beneficiária:	509822940, CENTRO HOSPITALAR TONDELA-VEISEU, EPE (CHTV, E.P.E.)
Morada:	Av. Rei D. Duarte
Código Postal:	3504-509 VISEU
Nº da Candidatura (Código Universal):	POCI-02-0550-FEDER-040623
Programa Operacional:	Programa Operacional Competitividade e Internacionalização
Fundo:	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
Eixo Prioritário:	Reforço da capacidade institucional das autoridades públicas e das partes interessadas e da eficiência da administração pública
Objetivo temático	OT 2 - Melhorar o acesso às tecnologias da informação e da comunicação, bem como a sua utilização e qualidade
Prioridade de investimento:	PI 2.3 - O reforço das aplicações de TIC para a administração em linha, a aprendizagem em linha, a infoinclusão, a cultura em linha e a saúde em linha
Tipologia de operação	TI 50 - Promoção das IC na administração e serviços públicos
Título da operação:	Utente 4.0 - Transformação digital dos processos de interação com o utente
Natureza adjudicante do beneficiário:	Entidade adjudicante nos termos do nº.2 do art.º 2.º do Código dos Contratos Públicos

Descrição Sumária da Operação:

A operação " UTENTE 4.0 - Transformação digital dos processos de interação com o utente" vem dar continuidade aos esforços de modernização administrativa e de realização das estratégias comuns da administração pública e será um veículo fundamental para o cumprimento da missão do Centro Hospitalar Tondela-Viseu, E.P.E. (CHTV) no Ambulatório Programado. Com efeito, este projeto visa a implementação de melhores respostas às necessidades dos utentes, quer por via da simplificação regulamentar e de processos internos, quer por via da desmaterialização e automatização de processos, quer pela valorização de novos modelos organizativos que permitam a obtenção de ganhos de eficiência. A operação tem como **principais objetivos**:

- Implementar um Sistema Integrado e inclusivo de Atendimento que garanta a modernização e simplificação do atendimento no ambulatório programado, com a implementação de um Balcão Único para atendimento presencial e com funcionalidades multi-canal, uma solução de gestão de filas de espera e sistemas de atendimento "self-service";
- Melhorar a qualidade do atendimento multicanal, por via da criação de um *contact center*, da implementação de quiosques eletrónicos e da disponibilização da plataforma digital App Mobile MyCHTV, com ligação à App MySNS;
- Disponibilizar informação através de plataformas de partilha de informação junto dos cidadãos/utentes do CHTV, mantendo-os informados ao longo do percurso / circuito de prestação do serviço;
- Melhorar a integração e interoperabilidade das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) envolvidas no atendimento ao utente dos Serviços de ambulatório e internamento do CHTV;
- Implementar uma solução centralizada *Customer Relationship Management (CRM)*, com interoperabilidade aplicacional, que garante: a requisição eletrónica de exames, o agendamento de consultas, sessões de hospital de dia e MCDT, centralizado e transversal a toda a organização;
- Promover uma política "paperless", através da desmaterialização dos processos documentais clínicos, administrativos e de relacionamento com o utente;
- Disponibilizar Rede WIFI aos utentes nas zonas de ambulatório do CHTV;
- Otimizar os métodos de trabalho e os fluxos de circulação da informação; por forma a diminuir o número de interlocutores, melhorar os circuitos de atendimento e resposta, otimizar os recursos disponíveis e reduzir custos de contexto;
- Garantir a adequação das infraestruturas tecnológicas que suportam a Operação;
- Promover a divulgação interna e externa dos resultados da Operação.

A Operação desenvolve-se com a implementação das seguintes **atividades**: 1. Especificação dos Requisitos; 2. Sistema Integrado de Atendimento; 3. Plataforma Tecnológica CRM Utente 4.0; 4. Portal e App MyCHTV; 5. Infraestruturas Tecnológicas; 6. Divulgação Interna e Externa.

Como resultado desta operação haverá uma reorganização dos processos do atendimento administrativo, serão introduzidas medidas para a interoperabilidade dos sistemas internos e destes com outros sistemas da Administração Pública e serão adotadas soluções para a modernização aplicacional, incluindo uma plataforma tecnológica inovadora focalizada em melhorar a jornada do utente.

Este projeto é cofinanciado pelo Portugal 2020, no âmbito do Programa Operacional Competitividade e Internacionalização, tendo despesas elegíveis de 982.325,32€ (com IVA incluído), dos quais 834.946,54€ são provenientes do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional. O valor total para o desenvolvimento do projeto em investimentos externos é de 834.946,54€, que inclui serviços de consultoria, encargos com infraestruturas de comunicações, *hardware*, *software* e divulgação da Operação. Salienta-se que a presente Operação envolve um número significativo de Colaboradores do CHTV que participam no processo de mudança do Ambulatório Programado, bem como uma Equipa interna de Gestão do Projeto, havendo despesas elegíveis com pessoal do CHTV no valor de 147.378,78€.

Fluxograma de Síntese "Utente 4.0"
