****

**UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU**

**Integrantes:**

Henrique Vieira Dias RA 823129452

Letícia Maria Gonçalves Santos RA 823130667

Victor de Almeida Martins RA 823117661

**Rede de Hospitais Mais Saúde**

**Arquiteturas Empresariais**

**São Paulo**

**2024**

Sumário

1. Estudo de caso3
2. Análise e Planejamento4
3. Implementação5
4. Resultados  6
5. **Empresa de Logística Transporte USJT**

Contextualização: A Rede de Hospitais Mais Saúde é uma rede de hospitais e clínicas que opera em diversas cidades, oferecendo serviços de saúde que vão desde consultas ambulatoriais até cirurgias complexas. A empresa enfrenta desafios para integrar seus serviços e informações entre diferentes unidades e melhorar a qualidade do atendimento ao paciente.

**Desafios:**

1. **Fragmentação de Sistemas:** Cada hospital ou clínica dentro da rede usa sistemas de informação distintos para gerenciar prontuários médicos, agendamentos e faturamento. Isso cria dificuldades na troca de informações entre unidades e impede uma visão holística do histórico do paciente.
2. **Inconsistência no Atendimento:** A falta de padronização dos processos clínicos e administrativos leva a variações significativas na qualidade do atendimento ao paciente entre diferentes unidades.
3. **Necessidade de Melhoria na Coordenação do Cuidado:** Para oferecer um atendimento mais coordenado e centrado paciente, é necessário que as informações de saúde sejam facilmente acessíveis por todos os profissionais de saúde, independentemente de onde o paciente esteja sendo atendido.
4. **Análise e Planejamento**

A padronização dos sistemas é essencial para entregar a mesma qualidade do serviço em qualquer hospital ou clínica desta rede. Um grande exemplo disso é a rede Ânima, que utiliza de um só sistema (Ulife) integrando o seu serviço para as universidades parceiras, como é o caso da USJT e Anhembi Morumbi.

Um treinamento geral a todos os hospitais e clinicas pertencentes a rede seria o ideal, apoiado pela padronização de sistemas, para garantir a nivelação igualitária do atendimento.

A disponibilização de um curso para todos os profissionais para ciência da existência e do manuseio de uma plataforma onde é possível a visibilidade das informações de saúde do paciente pode criar a padronização do atendimento, desde a qualidade até a rapidez. Isso criaria também um sentimento, por parte do paciente, de que qualquer hospital pertencente àquela rede terá o mesmo serviço de qualidade, elevando o nível de toda a rede por si só, já que as iniciativas partiram dela.

**3.0 Implementação**

Para a aplicação das soluções apontadas anteriormente, pode-se aplicar uma plataforma de CRM para a padronização do sistema como um todo. Levando em conta o financeiro, temos duas opções a serem seguidas: a primeira é o Salesforce, uma das plataformas mais famosas e utilizadas de CRM, oferecendo diversos recursos que possibilitem essa mudança, porém é um custo de implementação elevado. A outra é o Zoho CRM, que, por vantagens temos o oferecimento de uma solução completa de CRM com automação de vendas, marketing, suporte ao cliente, e integração com outras ferramentas do ecossistema Zoho (contabilidade, marketing, etc.), uma interface customizável, alto nível de automação, e oferece funcionalidades semelhantes ao Salesforce, com um custo mais baixo.

Reuniões semanais e mensais para aplicar e verificar os resultados de um treinamento interno, proporcionando alinhamento entre as equipes de diferentes hospitais e clínicas, tendo em conta que a forma de trabalho 12x36 onde a maioria dos hospitais atuam, haveriam treinamentos em levas, para conseguir, dentro de um estipulado prazo, aplicar o mesmo treinamento para todos os profissionais.

A disponibilização de um curso em alguma plataforma para que todos consigam fazer é essencial para efetivar esse desejado nivelamento, alguns exemplos de plataformas que oferecem esse tipo de serviço é a Moodle, TalentLMS, Google Workspace + Google Classroom entre outros. Com isso poderiamos incentivar as equipes a realizar o curso com algum tipo de bonificação ou premiação interna, por exemplo.

**4.0 Resultados**

Com todos estes softwares e soluções apontadas teremos um nivelamento da qualidade do serviço em qualquer hospital ou clínica da rede, aumentando a fidelidade de antigos clientes e trazendo novos para ter um serviço de qualidade.

A padronização do software ofereceria a todos os hospitais e respectivos funcionários a facilidade no acesso à informação, que, juntamente com os cursos, nivelaria todos os funcionários a rede, tornando-a cada vez mais famosa e buscada no mercado a fim de parcerias e etc., ou pelos próprios serviços.