



DESAFIO

A digitalização dos cuidados de saúde é uma das prioridades para a transformação dos sistemas de saúde. Neste sentido, o Centro Hospitalar Universitário do Porto (CHUPorto) pretende criar um sistema integrado de gestão, acessibilidade, comunicação e mobilidade eficiente suportado, em diversos pilares: um portal apelativo e responsivo; uma rede de quiosques inteligentes que dispensem o recurso ao atendimento personalizado ao balcão; um chatbot que promova a clarificação de quaisquer dúvidas em curto tempo e sem custos para o utente; uma central telefónica inteligente e **uma APP que potencie a autonomia e independência do utente nas interações com o CHUPorto**. Este é foco do projeto, que possibilita ao utente um acesso seguro aos seus dados de saúde e plano de cuidados.



OBJETIVOS

1. **Desmaterializar** os processos de suporte ao relacionamento com os utentes;
2. **Estruturar novas formas de comunicação** com o utente, suportadas em tecnologias disponíveis, seguras, simples, eficientes e sustentáveis;
3. **Reduzir os tempos de resposta**;
4. **Melhorar o processo de atendimento**, tornando o utente mais autónomo na gestão da sua saúde;
5. **Recolher** de forma sistemática a **avaliação de satisfação** do utente face aos serviços prestados;
6. **Garantir** sempre a mesma **qualidade de atendimento ao utente**.



SOLUÇÃO

O Portal e App CHUPorto têm como objetivo a criação de pontes entre os utentes e demais *stakeholders* e o CHUPorto. A disponibilização deste canal de contacto pessoal e diferenciado permitiu uma maior interação e acesso à informação direcionada, pessoal e específica do utente, apresentando as ferramentas necessárias para a execução deste propósito, nomeadamente com a disponibilização de uma aplicação do **utente e para o utente**. A APP CHUPorto permite:

- Gerir num só local a saúde do agregado familiar;
- Consultar o **histórico da relação com o CHUPorto**;
- Realizar uma **gestão personalizada de sua informação** sobre agendamentos futuros, alertas e notificações, com maior segurança e exatidão;
- Planear as suas **dádivas de sangue**;
- Solicitar **remarcação ou cancelamento da consulta**;
- Solicitar **declarações de presença** para o utente e/ou para o acompanhante;
- Consultar ou liquidar **taxas moderadoras** em dívida;
- Consultar o **local da consulta e/ou exame** e orientar-se para o mesmo com **georreferenciação**;
- Solicitar **relatórios clínicos**;
- Consultar **informações úteis** sobre o CHUPorto.



MÉTODO

O projeto seguiu o ciclo PDCA – Plan, Do, Check, Act (planear, fazer, verificar e agir) com foco nas necessidades dos utentes:

- Equipa multidisciplinar;
- Reuniões semanais da equipa de projeto;
- Reuniões mensais de *steering group*;
- Definição de metas com o objetivo de desenvolver, testar e executar novas funcionalidades;
- Definição de *workflow* que otimiza a eficiência, eficácia e segurança nas interações com utentes.



EQUIPA

Equipa CHUPorto

Maria Manuel Salazar
Bruno Rocha
César Quintas
Cristina Fiuza Branco
Libânia Monteiro
Marisa Neves
Paula Pinto

Equipa Seamlink

André Ribeiro
Alexandre Alves
Bernardo Prata

Steering Committee

Rita Moreira (CHUPorto)
Rita Veloso (CHUPorto)
Maria Manuel Salazar (CHUPorto)
Cristina Fiuza Branco (CHUPorto)
André Ribeiro (Seamlink)

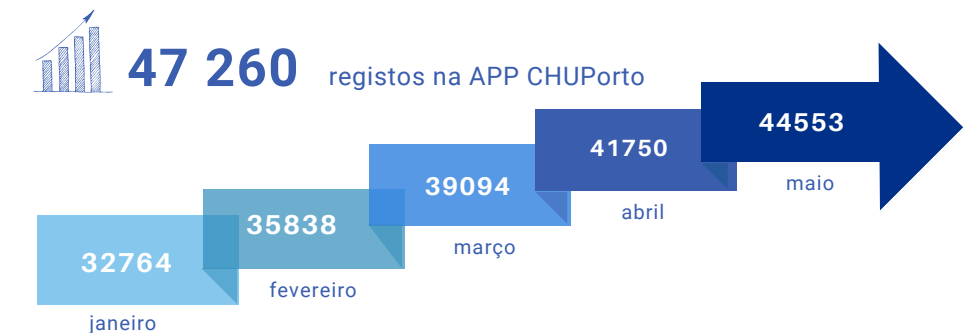
CONCLUSÕES

A implementação da App CHUPorto abre portas à disponibilização ao utente de informações diversificadas e do interesse do utente, desde informação geral de saúde, localizações clínicas, corpo clínico, eventos e ações promovidas pelo hospital, avaliação da satisfação, agendamentos futuros.

Com esta aplicação, o CHUPorto registou **47 260 utilizadores** desde o seu lançamento (julho de 2021).

A App CHUPorto está em permanente evolução, procurando integrar novas funcionalidades, otimizar e estreitar o modelo de relação com os utentes, melhorando a acessibilidade e o processo de comunicação com todos.

MÉTRICAS



🔔 **61 752** notificações no mês de maio

👤 **25 335** respostas ao inquérito de satisfação

€ **200 000** potencial poupança anual em comunicações postais

🌍 **850** resmas de papel

✉️ **420 000** envelopes

