Estudo de Caso: Hospital Acme

Receber pessoas de todas as crenças, raças e nacionalidades. Essa foi a semente que gerou o Hospital Acme, inaugurado no dia 10 de janeiro de 1860. A ideia surgiu quando um imigrante de origem desconhecida, teve seu atendimento recusado em um hospital da região por ser protestante. Na época, as regras ditavam que todo paciente não católico precisava ser doutrinado e se converter para ser atendido. O imigrante só recebeu tratamento para febre tifoide após se converter. Porém, antes de morrer em 1884, doou todos os seus bens à Igreja Presbiteriana com a intenção de que se criasse um hospital que atendesse a todos, sem distinção.

O Hospital Acme tem como compromisso oferecer a melhor assistência à saúde, com foco no alto desempenho e na inovação de processos, buscando a melhor experiência para os clientes e contribuindo com o desenvolvimento do setor médico-hospitalar brasileiro. Com a evolução das tecnologias constantes, o hospital precisa estar em constante processo de evolução e modernização. Sempre seguindo os avanços da medicina, o Hospital Acme investiu em equipamentos, tecnologia e treinamento, passou a oferecer novas especialidades clínicas e cirúrgicas, ampliou seu atendimento e se tornou reconhecido nacional e internacionalmente pelo seu padrão de qualidade.

O Hospital Acme pretende iniciar a construção de um novo complexo hospitalar em outra localização da cidade, visando atender melhor a população da cidade e da região. Por esse motivo, precisa de uma nova ferramenta de gestão para que o hospital melhore seus processos internos de controles e fluxos e, para que o hospital, operando com o dobro de sua capacidade, tenha uma plataforma operacional mais segura e eficiente. O gerente de TI do hospital, precisa que a ferramenta de gestão desenvolvida para atender a necessidade do hospital consiga gerenciar de forma eficiente processos assistenciais e administrativos, gerar dados relevantes para a tomada de decisões estratégicas do hospital e aumentar a transparência das informações geradas na instituição em todos os seus departamentos. É necessário que processos sejam revistos e o hospital adote um modelo de governança em TI adequado para suportar as novas tecnologias.

O gerente de TI, busca uma solução simples e de qualidade que consiga ser implantada em pouco tempo, e que consiga atender a todas os departamentos que estão ligadas ao hospital. Segundo o gerente, o hospital Acme precisa começar a ter suas informações organizadas em um fluxo de dados e processos uniformes. Isso é usar efetivamente a tecnologia da informação como alicerce estratégico. Não podemos pensar em estratégia se nossa base de dados está podre, e este é um erro muito comum que vemos as organizações fazerem.

Nesse cenário, o gerente de TI do hospital Acme optou por contratar uma empresa de consultoria que o ajudasse a encontrar a melhor solução possível para o seu negócio, para que o hospital se torne referência de qualidade no atendimento e tecnologia de ponta.