

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

## SATDAP - Capacitação da Administração Pública

**N.º Projeto:** POCI-05-5762-FSE-000146

**Designação do projeto:** Melhoria do percurso do utente no Serviço de Consultas Externas no Hospital Garcia de Orta, EPE

**Custo total elegível:** 118.129,86€

**Apoio Financeiro da União Europeia:** 67.274.96€ (56,95%)

**Apoio Financeiro Público Nacional/Regional:** 50.854,90€ (43,05%)

**Localização do projeto:** Região Lisboa (NUTS II)

### Síntese do Projeto:

Com a presente operação, o HGO pretende introduzir uma mudança disruptiva na forma de relacionamento com os utentes das Consultas Externas. Desta forma, a operação prevê dois eixos estratégicos:

- Perspetiva da capacitação, através aplicação da metodologia LEAN Thinking no percurso do utente, para a realização do diagnóstico organizacional, o mapeamento do processo, a criação de equipas multidisciplinares e implementação das melhorias identificadas.
- Perspetiva da modernização do atendimento, através da implementação de um modelo presencial assente na utilização de quiosques de atendimento, com chamada dos utentes para o atendimento administrativo ou para o gabinete (Médico), atendimento automático dos utentes isentos, sem necessidade de atendimento administrativo e pagamento de taxas moderadoras.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

### **Atividades do projeto:**

Atividade 1 – Gestão de projeto, pretende assegurar o acompanhamento da operação, garantindo a sua boa execução, cumprimento da calendarização estabelecida, bem como, o acompanhar o cumprimento dos indicadores e resultados esperados.

Atividade 2 – Implementação da metodologia LEAN Thinking, pretende assegurar o desenvolvimento da operação na perspetiva operacional.

Atividade 3 – Instalação de quiosques de atendimento e equipamento complementar, pretende assegurar a instalação dos equipamentos, podendo a mesma ser executada em paralelo com a atividade anterior.

Atividade 4 – Divulgação da operação, pretende assegurar a criação de materiais com vista a publicitação da operação e respetivos resultados, bem como a realização de uma sessão pública de apresentação.