

# COMMAND CENTER IMPULSIONA A EFICIÊNCIA DE PROCESSOS E A SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA UNIMED CAMPO GRANDE

Ferramenta revela vícios ocultos no Pronto Atendimento e NPS salta de 10 para 50 com a gestão de dados em tempo real



“ A implantação foi bastante ágil devido a grande aderência da alta gestão da cooperativa que permitiu a criação de um Centro de Eficiência Operacional (CEOP). A sala de comando do CEOP foi estruturada com base em um benchmark e projetada para promover a confiança nos dados, além de disponibilizá-los em tempo real - o que permitia a tomada de decisão mais ágil e assertiva”, relata **Thais Funicelli, coordenadora do escritório “Valor em Saúde” da Unimed Campo Grande.**

## Perfil do cliente

- 180 leitos (podendo chegar a 220);
- Hospital Geral, cobrindo pediatria, neonatal e outras especialidades;
- 30 leitos de UTI adulto, 10 leitos de UTI pediátrica e neonatal e 08 salas cirúrgicas;
- Mais de 10 mil atendimentos no Pronto Atendimento por mês;
- ISO 9001;
- Primeiro hospital com Acreditação ONA 3 no MS;
- Mais de 950 cirurgias por mês.

## Objetivos

- ✓ Obter dados em tempo real para tomada de decisão ágil;
- ✓ Aumentar a eficiência operacional e a experiência do paciente;
- ✓ Promover uma gestão baseada em dados transformando a cultura organizacional.

## Desafios

- ✓ Identificar a real causa dos gargalos no Pronto Atendimento;
- ✓ Superar a aceitação cultural inicial e o questionamento dos dados por parte da equipe;
- ✓ Mudar o foco da gestão do tempo médio para a eficiência real do processo;
- ✓ Conectar protocolos institucionais ao Command Center.

## Principais benefícios

- ✓ Melhoria na Experiência do Paciente;
- ✓ Decisão ágil e assertiva;
- ✓ Aumento da eficiência na classificação de riscos;
- ✓ Otimização de recursos;
- ✓ Mais segurança e confiabilidade nos dados.

---

Considerado o maior e mais moderno hospital de Mato Grosso do Sul (MS), a Unimed Campo Grande realiza mais de dez mil atendimentos e mais de 950 cirurgias ao mês. Reunindo diversas especialidades médicas, a instituição é a única da “cidade morena” a ser acreditada nível 3 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Para conquistar esse reconhecimento, um dos pontos analisados pela acreditadora é a presença da excelência em gestão e processos e, contar com um espaço reservado para a análise de dados em tempo real, um Command Center, fez toda a diferença.

Em atuação a quase dois anos, o Command Center, solução da CeosGO, teve as suas operações iniciadas em abril de 2024. “A implantação foi bastante ágil devido a grande aderência da alta gestão da cooperativa, que permitiu a criação de um Centro de Eficiência Operacional (CEOP). A sala de comando do CEOP foi estruturada com base em um benchmark e projetada para promover a confiança nos dados, além de disponibilizá-los em tempo real - o que permitia a tomada de decisão mais ágil e assertiva”, relata Thais Funicelli, coordenadora do escritório Valor em Saúde da Unimed Campo Grande.

Composto por uma central de monitoramento automatizado para gestão hospitalar e de serviços da saúde, a solução integra tecnologia com análise humana para prever, detectar e mitigar riscos em tempo real, monitorando indicadores e rotinas operacionais.

“ A ferramenta foi fundamental para entendermos a real situação do nosso Pronto Atendimento: conseguimos identificar que a nossa dificuldade não estava no tempo de chamada médica mas, sim, no tempo de classificação de risco e medicação. Essa visão foi crucial para mudar o foco do tempo médio para a eficiência do processo, que na classificação de risco estava em apenas 58%”, relembra **Thais**.

Além de melhorar a gestão assistencial, os pacientes já sentem a presença de melhorias indicando-a, inclusive, na pesquisa de satisfação ou Net Promoter Score (NPS), dado que analisa se o usuário indica ou não a instituição.

“ O nosso NPS subiu de 10 para 40, chegando a atingir 50. Essa conquista, sem dúvidas, está relacionada à presença do Command Center, afinal, com o monitoramento contínuo, conseguimos entender onde e em que precisávamos melhorar para melhor atender aos nossos pacientes”, **relata**.

Além das possibilidades ofertadas pela central de monitoramento, para a gestora da Unimed Campo Grande, contar com o suporte e disponibilidade do time da CeosGO foi fundamental para o sucesso do projeto. “O suporte da CeosGO é avaliado como positivo e flexível, com canais de comunicação disponíveis, garantindo a segurança e a confiabilidade dos dados para a equipe do CEOP”, **finaliza**.

## Sobre a Unimed Campo Grande

Referência em atendimento médico-hospitalar na capital do Mato Grosso do Sul, a Unimed Campo Grande é uma instituição que une tradição e tecnologia com atendimento humanizado. Composto por 180 leitos e 40 leitos de UTIs (30 adultos e 10 pediátricos), a instituição recebe uma média de dez mil atendimentos assistenciais, além de 950 cirurgias mensais

## Sobre a CeosGO

A CeosGO tem a missão de transformar a gestão das empresas através de softwares que simplificam fluxos e a administração, proporcionando não só um melhor acompanhamento de indicadores, mas também o alcance dos resultados almejados. A organização possui ferramentas de criação e execução do planejamento estratégico, melhoria de processos e qualidade de todo o negócio. A companhia faz parte do Ecossistema MV e conta com mais de mil clientes espalhados pelo Brasil, Peru, Panamá, Uruguai, Equador, República Dominicana, Angola e Guatemala.

Para saber mais, siga-nos nas redes sociais:

