

CONCURSO PÚBLICO n.º 5/2014 - LOTE 2 - equipamento informático

Diverso equipamento para apetrechamento das Unidades de Saúde de Caranguejeira, Coimbrão e Santa Catarina da Serra

Anexo A - Gestão Integrada do Atendimento

O objectivo desta solução é a Gestão Integrada do Atendimento de utentes no contexto de Unidades de Saúde, contemplando os diferentes tipos de atendimento ao utente, a saber, administrativo, médico e de enfermagem, considerando 1 zona de atendimento e 1 sala de espera.

I - REQUISITOS GERAIS

Pretende-se que a solução cumpra os seguintes requisitos:

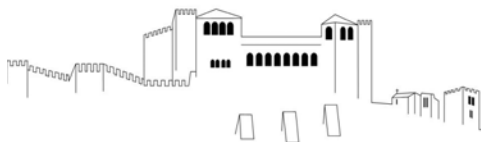
1. Sistema de atendimento a utentes, parametrizável e programável de acordo com as prioridades e procedimentos específicos do atendimento da Unidade de Saúde;
2. Sistema de chamada de utentes para realização de actividade clínica e/ou de tratamentos;
3. Plataforma de conteúdos com possibilidade de inserção de informação institucional dirigida a utentes da Unidade de Saúde, seja por TV Corporativa, seja por mensagens RSS (Really Simple Syndication);
4. Sistema de gestão da informação resultante do processo de atendimento, nomeadamente informação estatística;
5. Sistema de Monitorização da Solução.

1

II - SOFTWARE

Relativamente aos componentes de software, a solução deverá incluir:

1. Aplicação central de gestão das filas de atendimento, incluindo:
 - Software servidor
 - Software Cliente (Operador) - interface para interagir com as filas de atendimento, permitindo-lhe realizar de forma fácil e intuitiva diversas operações (Chamar o Próximo, Rechamar, Terminar Atendimento, Registrar Atendimento sem Senha, Reencaminhar para outra fila de Atendimento, Suspende, Desistir, Atender Desistências e Suspendos, Reactivados, Chamar senhas directamente da fila, independentemente da ordem de chamada, Consultar o número de utentes em espera, indicador de cor do tempo médio de atendimento do serviço em atendimento. etc.)
 - Aplicação de chamada baseada em tecnologia WEB, com a possibilidade de integração com o ambiente de trabalho administrativo.
 - Software Cliente (Gestão) – tem como função principal a gestão de todas as configurações principais do sistema, bem como consultar dados estatísticos, em tempo real ou em histórico. Possibilidade de exportar os dados estatísticos para diversos formatos (PDF, MS Excel, CSV).
2. Corporate TV – aplicação central de gestão de conteúdos multimédia que deverá incluir:
 - Servidor CTV – software servidor;



- Cliente CTV Player – aplicação cliente de composição de imagem para TFT/LCD;
 - Cliente CTV Gestão – aplicação de gestão de conteúdos multimédia, de utilização intuitiva, permitindo ao utilizador uma independência do fornecedor ao nível da gestão de conteúdos.
3. Chamada por Voz – aplicação de chamada por voz natural digitalizada, em várias linguas (Português, Inglês).
4. Componentes de Apoio à Integração
- Associar Senha – aplicação para os administrativos associarem senhas a actos não identificados nos quiosques;
 - Chamar Senha – aplicação de apoio para chamadas de utentes para posições intermédias ou uso em caso de falha do sistema principal de chamada;
 - Verificar Senha – aplicação de apoio para verificação de chamadas efectuadas disponibilizada através de PDA ou SmartPhone.
5. Componentes de Estatística e Dados de Apoio à Gestão
- Relatórios por Tipos de Atendimento
 - Tempos por Serviço (Mínimos, Médios e Máximos);
 - Tempos de Espera (Média e Máximos)
 - Destinatários
6. Aplicação de Monitorização – a aplicação de monitorização permitirá a gestão de consumíveis assim como o autodiagnóstico, incluindo as seguintes funcionalidades:
- Consulta, impressão ou envio para consolidação central dos indicadores obtidos;

III - HARDWARE

1. Um dispensador de senhas com leitor de cartão de cidadão – a utilizar nas Extensões de Saúde
- Dará a possibilidade para efectivação de consultas;
 - Ecrã TFT.
2. Um Monitor (com mini PC) adequado a cada sala de espera

2

IV - CERTIFICAÇÕES

Os Equipamentos deverão estar de acordo com as seguintes Directivas Comunitárias:

- **89/336/CEE:** Relativa à compatibilidade electromagnética (alterada pelas directivas 91/263/CEE, 92/32/CEE e 93/68/CEE).
- **2006/95/CE:** Relativa à harmonização das legislações no domínio do material eléctrico de utilização dentro de certos limites de tensão.

V - INTEROPERABILIDADE

Integração com o Sistema de Informação da Unidade de Saúde, nomeadamente, SINUS/RNU, SAM/SAPE e MARTA.