

Implementação completa da Automation 360™ economiza 7.000 horas anuais para o Newcastle Hospitals, melhorando o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal da equipe



PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

O Newcastle-upon-Tyne Hospitals NHS Foundation Trust é líder em inovação digital e certificado pelo HIMSS Stage 6 — o padrão global para maturidade digital — em todas as suas instalações. Ele é uma das maiores, mais movimentadas e bem-sucedidas instituições de ensino do NHS naquele país, com cerca de 16 mil funcionários e uma receita anual de £ 1 bilhão. Classificada como “Excelente” pela Care Quality Commission (CQC), a equipe supervisiona cerca de 1,84 milhão de “contatos” de pacientes a cada ano, oferecendo altos padrões de cuidados médicos, sendo o segundo maior prestador de serviços especializados em seu país.

DESAFIO

O Newcastle Hospitals, uma das maiores fundações do Reino Unido, gerencia mais de 1,5 milhão de consultas com pacientes por ano. Após exaustivos anos da pandemia, a fundação queria encontrar uma forma de apoiar e melhorar a vida profissional dos 18 mil funcionários, reduzindo muitas das suas tarefas tediosas e repetitivas.

SOLUÇÃO

O Newcastle Hospitals optou pelo software e pelos serviços da Automation 360 foi pioneiro em ter uma estrutura estratégica de automações completas nas áreas de recursos humanos e saúde ocupacional, no Centro de Informações sobre Câncer e no de agendamento de consultas.

BENEFÍCIOS

7.000

horas economizadas por ano por todos os bots

4.000

horas economizadas por ano pelo bot de avaliação

780

horas economizadas anualmente com o PP0028 (bot de encaminhamento para câncer)

700

horas economizadas em 2 meses com o bot NIVS

Processos automatizados

- Atualização da avaliação da equipe
- Atualização dos registros nacionais de vacinação e imunização
- Registro de DNA de pacientes encaminhados
- Criação de encaminhamentos por câncer
- Atualização de registros de competências
- Contratação e rescisão de funcionários
- Atualização do código financeiro

Setor

Saúde

“Alcançamos uma economia direta de 15.000 horas desde o lançamento do nosso primeiro bot, em março de 2020.”

—Sonny Yuan

Líder de automação robótica de processos (RPA)

DETALHES DA HISTÓRIA

Antes de começar a jornada de automação em toda a fundação, o Newcastle Hospitals automatizou etapas do processo de avaliação da equipe do departamento de recursos humanos. O processo, escolhido porque poderia beneficiar todos os funcionários, reduziu o processo de avaliação para apenas um minuto, economizando 15 minutos por funcionário, com um e-mail de confirmação dos detalhes da avaliação chegando no próximo dia útil. O processo economizou diretamente 4.000 horas por ano e foi uma prova de conceito extremamente bem-sucedida.

Quando a Covid chegou, a fundação foi encarregada de vacinar todos os 16 mil funcionários e enviar rapidamente os registros de vacinação aos sistemas locais e nacionais. Sem a automação, esse processo teria exigido o treinamento de mais de 100 vacinadores em novos sistemas, manuais e nacionais. O bot NIVS (Sistema nacional de imunização e vacinação), que não exigia treinamento extra para os vacinadores, acessou o sistema interno, recuperou dados e depois acessou o sistema nacional para inserir mais de 11 mil registros, um por um, em menos de dois meses.

Na esteira desses vários sucessos na automação, o Centro de informações sobre câncer da fundação lançou recentemente o bot de encaminhamento de pacientes com câncer, o PP0028, atualizando os encaminhamentos de câncer quase diariamente, transformando de maneira digital o processo para um nível bem próximo da atualização em tempo real. A equipe, que costumava lidar manualmente com 400 a 500 encaminhamentos por semana, ganhou dois dias úteis por semana, reduzindo a necessidade de trabalhar horas extras durante o dia e tendo mais tempo para se concentrar no atendimento de qualidade ao paciente.

O FUTURO

O Newcastle Hospitals continuará a buscar soluções de automação para cumprir o objetivo do seu quadro estratégico "Pioneiro" de se tornar realmente digital. Fatores como a liberação de tempo da equipe ou a automação de processos, que darão aos funcionários uma experiência melhor no trabalho, são a prioridade número um. Estima-se que o processo PIFU (Patient Initiated Follow Up) utilizará RPA para gerenciar automaticamente 10 mil altas por mês. O departamento financeiro, que atualmente administra um bot de relatórios, está se preparando para aproveitar o IQ Bot™ para ler documentos financeiros e automatizar processos mais complexos.

“A automação dá à nossa equipe o tempo necessário para se concentrar no trabalho gratificante, afetando positivamente a qualidade do atendimento aos pacientes.”

—Donna Watson
Chefe de engajamento da força de trabalho e sistemas de informação

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere é líder mundial em RPA (Robotic Process Automation, automação robótica de processos), automatizando processos empresariais com bots de software para tarefas repetitivas e manuais, resultando em ganhos de produtividade e melhor experiência do cliente. Visite www.automationanywhere.com.

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

📘 facebook.com/automationanywheresoftware 🐦 @AutomationAnywh

🌐 linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ sales@automationanywhere.com

Copyright © 2022 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, o A-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot e Bot Insight são marcas registradas/marcas de serviço ou marcas comerciais/de serviço da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e marcas usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser de propriedade de seus respectivos proprietários.