Melhoria no Acesso ao Atendimento Telefónico

PAI 2019

Revisto	Data	Responsável
	____/____/____	
	____/____/____	

Documento elaborado por: AT.Luciana Teixeira, AT. Amélia Oliveira, AT. Libânia Moura, A.T. Sílvia Alves
Documento validado pelo Conselho Técnico em 25/02/2020
Documento aprovado pelo Conselho Geral em 25/02/2020

ÍNDICE

Introdução 4
Fundamentação da escolha do processo 4
Definição do processo 5
Objetivos 5
Objetivos Específicos 5
Metodologia 5
Dimensão a estudar 5
População a estudar 5
Fonte de dados 6
Tipo de avaliação 6
Indicador e critério de cumprimento 6
Objetivos a atingir 6
Graus de desempenho 6
Cronograma 7
Resultados 8
1º Avaliação 8
Medidas Corretoras na 1º Avaliação 11
2º Avaliação 12
Comparação dos 2 Períodos Avaliados 14
Picos de Atendimentos telefónico 14
Motivos de Chamada 14
Discussão/Conclusão 15

Introdução

A saúde é um dos mais poderosos fatores de integração e coesão sociais, mas também de geração de riqueza e bem-estar. O SNS tem evoluído de forma muito significativa ao logo dos últimos anos, com progressos claros ao nível de eficiência, do acesso, da qualidade e da sustentabilidade.

O plano de acompanhamento interno (PAI) visa monitorizar um problema ou um processo que a Unidade de Saúde Familiar Felgaria Rubeans pretende ver analisado, o desenvolvimento deste plano assume um papel fulcral no dia-a-dia, pois permite uma reflexão profunda sobre os cuidados prestados e sobre as estratégias que os permitem melhorar.

O atandimento telefónico é uma mais-valia, pois melhora a acessibilidade aos serviços de saúde, disciplinando a orientação de utentes no acesso aos serviços e aumentando a sua eficácia e eficiência. É uma ferramenta que dinamiza a acessibilidade dos utentes da USF a melhor informação e orientação. Pretende- se responder aos desafios da redução das desigualdades entre cidadãos no acesso à saúde e de reforço do poder do cidadão no SNS através de uma atitude mais proactiva, de proximidade e antecipatória com disponibilidade, acessibilidade, comodidade, celebridade e humanização.

Fundamentação da escolha do processo

O atendimento telefónico da USF Felgaria Rubeans é uma das primeiras fases de comunicação do utente com a Unidade e acarretou sempre muitas dificuldades uma vez que a equipa esteve desfalcada no seu número de elementos de secretariado durante largos períodos.

Nesse contexto, é percetível através do feedback dos utentes que é um parâmetro que muitos destes vêm como desfavorável, pois quando o utente não consegue resolver a sua questão via telefone acaba por se ter de dirigir à Unidade, obrigando a deslocações e perdas de tempo desnecessárias.

Definição do processo

A USF Felgaria Rubeans desenvolveu uma avaliação do número de chamadas atendidas e perdidas, para isso solicitou ao ACES o registo detalhado mensal dos contactos, com o objetivo de perceber quais os picos de receção de chamadas e em que períodos o atendimento telefónico está mais comprometido.

Objetivos

- Aumentar a proporção em 50% do número das chamadas atendidas;
- Perceber quais os picos de atendimento telefónico;
- Identificar o motivo das chamadas dirigidas à USF.

Objetivos Específicos:

- Racionalizar a utilização dos recursos existentes, orientando a procura para o tipo e local de serviço prestador mais adequado a cada caso;
- Melhorar e simplificar o acesso da população a informações de saúde;
- Aconselhar sobre dúvidas de saúde;
- Evitar deslocações desnecessárias à unidade de saúde e respetivos custos associados;
- Produzir elevada satisfação nos cidadãos devido à boa imagem do serviço.

Metodologia

Dimensão a estudar

Serão incluídos neste PAI todos os contactos telefónicos rececionados no período estipulado, atendidos ou não, pela equipa da USF Felgaria Rubeans.

População a estudar

Toda a população inscrita nesta Unidade, e que realize contacto telefónico para a USF.

Fonte de dados

Informação recolhida através do ACES junto da empresa telefónica.

Tipo de avaliação

Interna, será semestral durante dois meses de forma a ser possível ajuste e melhorias até ao final do ano. A equipa responsável pelo acompanhamento e avaliação do programa será constituída pelos elementos do secretariado clínico.

Indicador e critério de cumprimento

Objetivos a atingir

Indicador	Valores obtidos no ano 2018	Ano 2019
Proporção de chamadas telefónicas atendidas	----------	50%

Responsabilidade dos secretários clínicos

Cabe ao secretário clínico atender o telefone, conforme o procedimento do atendimento telefónico descrito no manual de boas práticas da USF.

Graus de desempenho

Insatisfatório: 0-49% dos objetivos propostos

Satisfatório: 50-69% dos objetivos propostos

Bom: 70-89% dos objetivos propostos

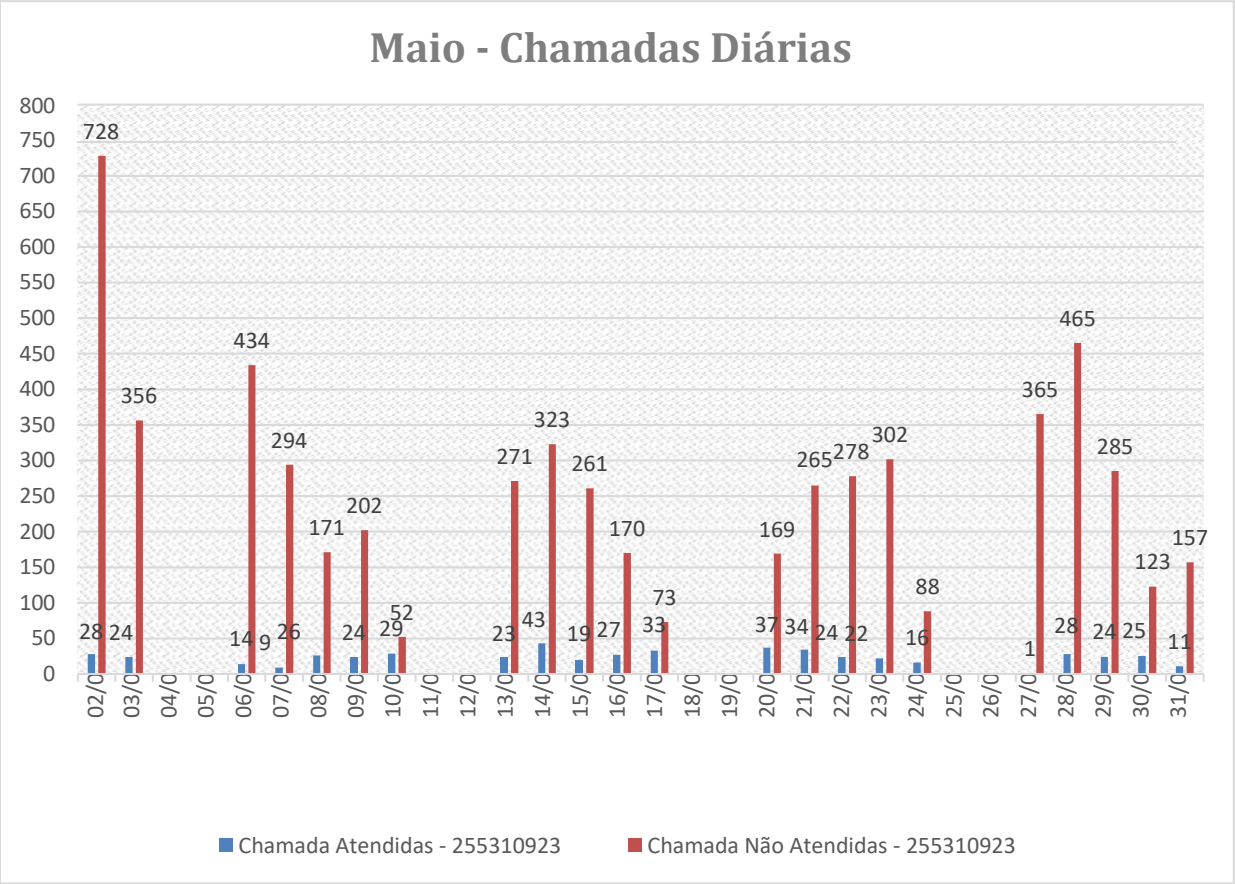
Excelente: 90-100% dos objetivos propostos

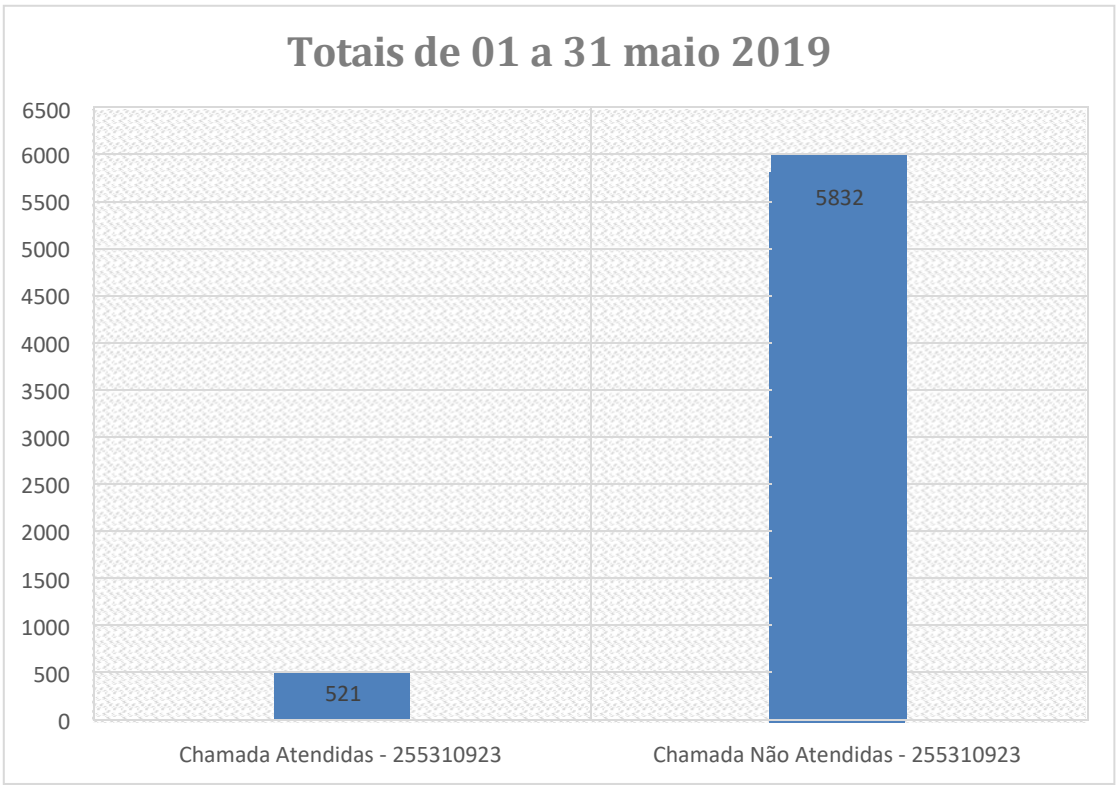
Cronograma

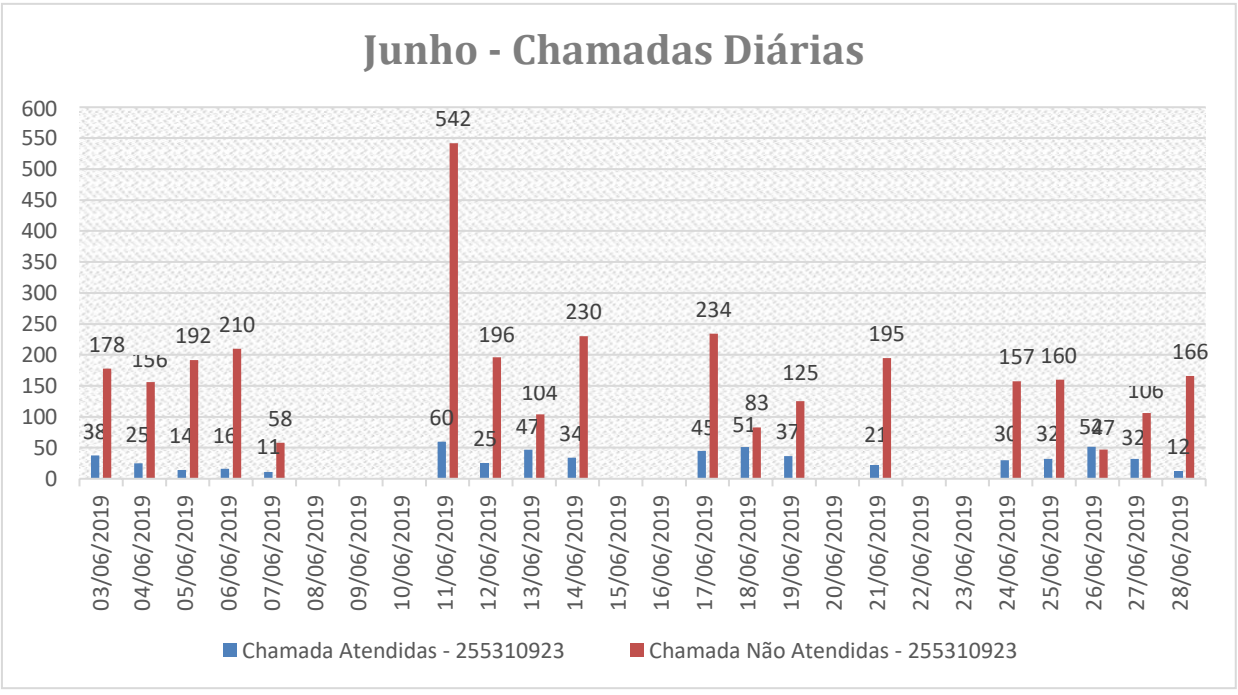
Atividade	Junho 2019	Julho 2019	Agosto 2019	Set 2019	Out 2019	Nov 2019	Dez 2019	Jan 2020
Elaboração do PAI	x							
Recolha dos dados		x	x			x	x	
Apresentação e discussão dos dados mensais				x				
Implementação de mudanças					x	x	x	
Avaliação do PAI								x

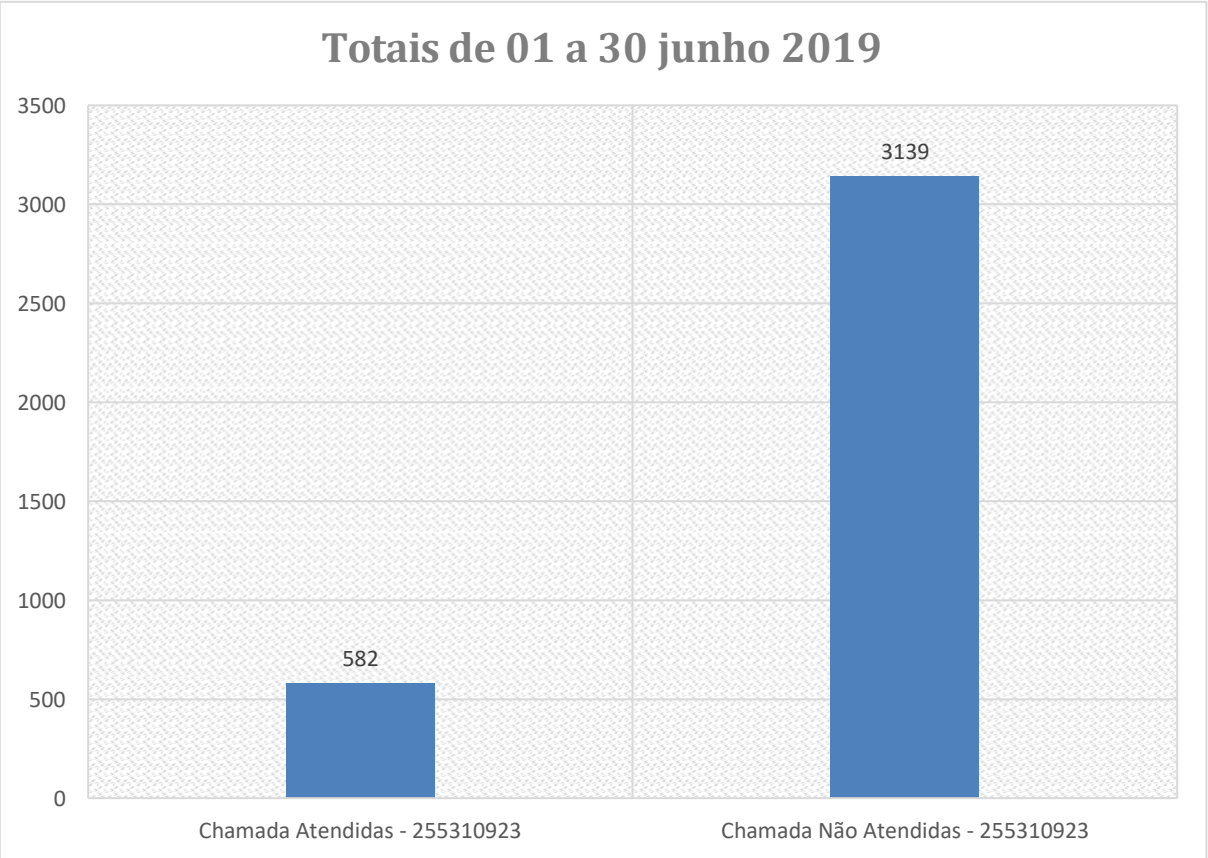
Resultados

1ª Avaliação




Totais de 01 a 31 maio 2019
6500
6000
5500
5000
4500
4000
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
521
5832
Chamada Atendidas - 255310923
Chamada Não Atendidas - 255310923


Junho - Chamadas Diárias
600
550
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
38 178
25 156
14 192
16 210
11 58
60 542
25 196
47 104
34 230
45 234
51 83
37 125
21 195
30 157
32 160
54 47
32 106
12 166
03/06/2019
04/06/2019
05/06/2019
06/06/2019
07/06/2019
08/06/2019
09/06/2019
10/06/2019
11/06/2019
12/06/2019
13/06/2019
14/06/2019
15/06/2019
16/06/2019
17/06/2019
18/06/2019
19/06/2019
20/06/2019
21/06/2019
22/06/2019
23/06/2019
24/06/2019
25/06/2019
26/06/2019
27/06/2019
28/06/2019
Chamada Atendidas - 255310923
Chamada Não Atendidas - 255310923


Totais de 01 a 30 junho 2019
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
582
3139
Chamada Atendidas - 255310923
Chamada Não Atendidas - 255310923

Medidas Corretoras – 1ºAvaliação

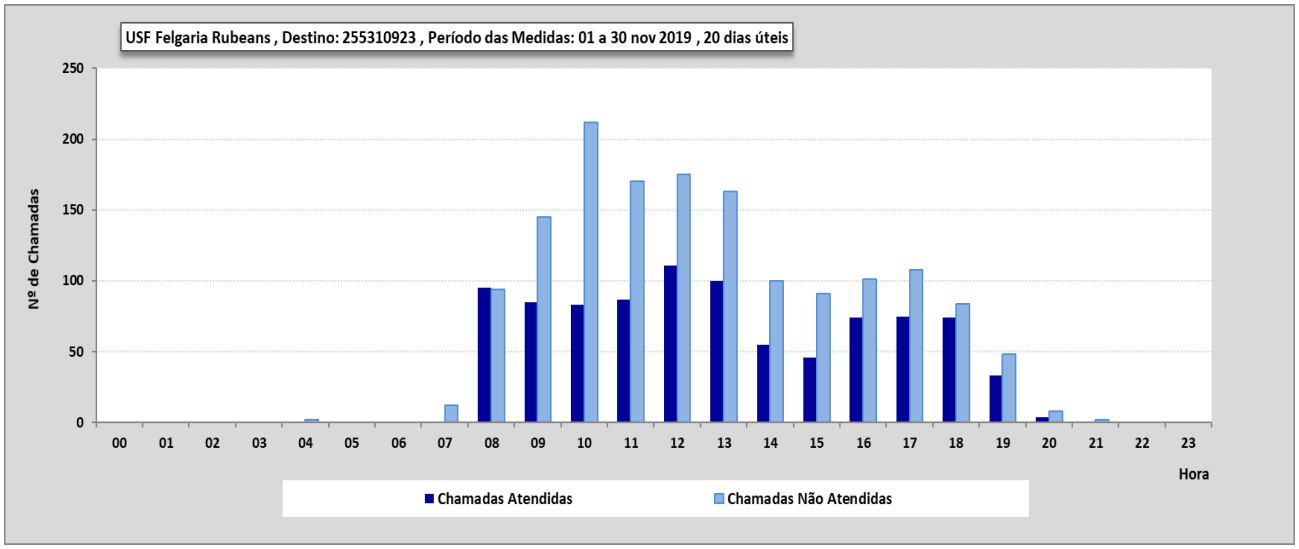
Com o intuito de melhoria dos resultados acima descritos, foi reorganizado o horário de atendimento telefónico, de forma a aumentar a sua cobertura ao longo do horário de funcionamento da USF FR.

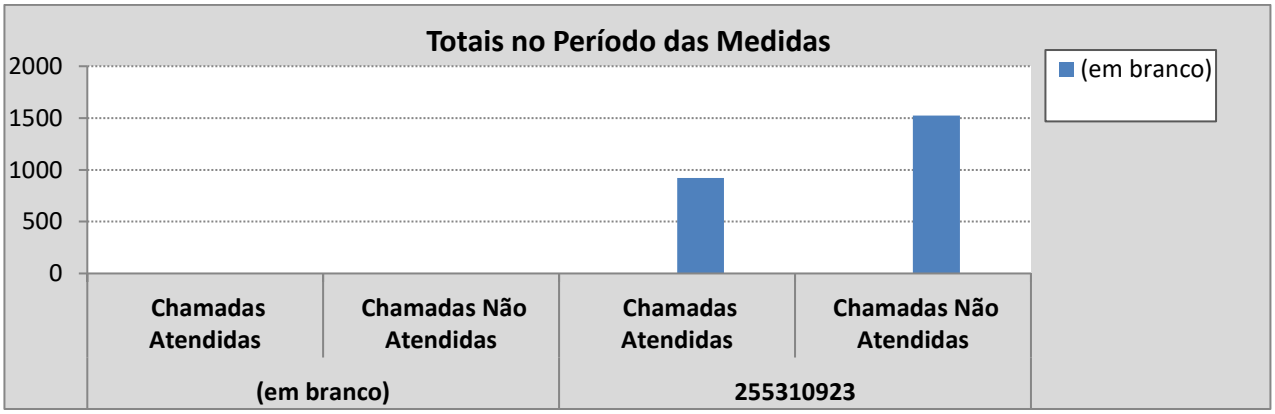
Durante o período da tarde, período um pouco mais calmo a nível de afluência de chamadas, e como só se encontram somente duas secretárias clínicas depois das 15h, o atendimento telefónico é feito pela secretária clínica que está no posto de atendimento ás "consultas marcadas", dando simultaneamente resposta ao máximo de chamadas feitas para a Unidade.

<table>
<tr><th colspan="6">HORÁRIO DO ATENDIMENTO TELEFONICO</th></tr>
<tr><th></th><th>Segunda</th><th>Terça</th><th>Quarta</th><th>Quinta</th><th>Sexta</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Telefone</td><td>8h-13h
Amélia</td><td>8h-13h
Sílvia</td><td>Laura
8h-12h</td><td>8h-13h
Libânia</td><td>8h-13h
Sílvia</td></tr>
<tr><td>13h-15h
Luciana</td><td>13h-15h
Amélia</td><td>13h-14h Libânia</td><td>13h-15h
Amélia</td><td>13h-15h
Luciana</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Almoço</td><td>Amélia
13h às 13h30</td><td>Sílvia
13h às 13h30</td><td rowspan="3">Reunião</td><td>Libânia
13h às 13h30</td><td>Sílvia
13h às 13h30</td></tr>
<tr><td>Libânia
13h30 às 14h</td><td>Libânia
13h30 às 14h</td><td>Sílvia
13h30 às 14h</td><td>Libânia
13h30 às 14h</td></tr>
<tr><td>Laura
13h às 14h</td><td>Laura
13h às 14h</td><td>Laura
13h às 14h</td><td>Laura
13h às 14h</td></tr>
</table>

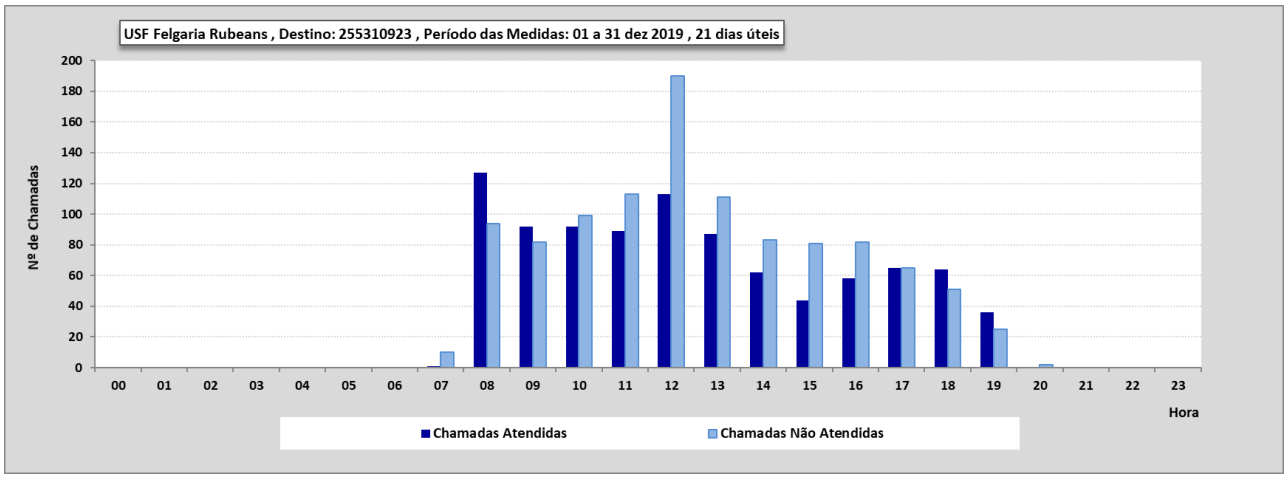
2ª Avaliação

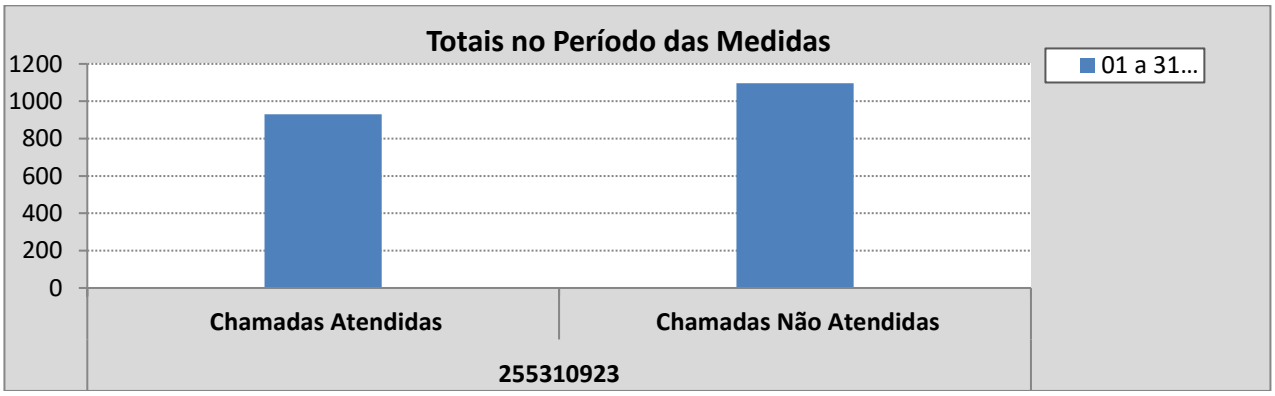
Nº de chamadas por hora no período de 1 a 30 de novembro





Nº de chamadas por hora no período de 1 a 31 de dezembro





Comparação dos 2 Períodos de Avaliação

Chamadas Atendidas		
Maio	521	Houve um aumento de 749 chamadas atendidas entre a 1ª e a 2ª avaliação.
Junho	582	
Novembro	922	
Dezembro	930	

Chamadas Não Atendidas		
Maio	5832	Houve uma diminuição de 6368 chamadas não atendidas entre a 1ª e a 2ª avaliação.
Junho	3139	
Novembro	1515	
Dezembro	1088	

Picos de atendimento Telefónico

Os picos de Atendimento Telefónico são essencialmente durante o período da manhã, estendendo-se até a hora de almoço, sendo o período da tarde um pouco mais calmo.

Motivos das chamadas

Os motivos mais frequentes das chamadas telefónicas para a USF foram: a marcação de consultas abertas, seguido de marcação de consultas de enfermagem e confirmação de consultas agendadas.

Discussão/Conclusão

Analisando a percentagem de chamadas atendidas da 1ª avaliação no valor de 10,94%, registou-se um aumento de 41,57% na 2ª avaliação, tendo sido atingido proposto o objetivo de aumentar a proporção em 50% do número das chamadas atendidas, consideramos que esse objetivo foi largamente cumprido, tendo tido um aumento de 4 vezes mais de chamadas atendidas em comparação com as chamadas não atendidas, no mesmo período de tempo.

É de salientar que na primeira avaliação a recolha de dados enviados pelo ACES, além de ser muito confusa, teve de ser feita manualmente exigindo um trabalho extra, o que obrigou a fazer uma seleção das chamadas atendidas e não atendidas no horário das 8h às 20h, porque o registo enviado por eles englobava não só este horário como horários de não funcionamento da Unidade e fins-de-semana, podendo ter ocorrido um viés de avaliação.

Na segunda avaliação, os dados fornecidos pelo ACES foram muito mais criteriosos, foram enviados gráficos com horário de funcionamento da Unidade e somente dias uteis o que facilitou o trabalho em relação à primeira avaliação.

Um dos fatores que contribui para a melhoria do atendimento telefónico da primeira para a segunda avaliação, além da definição de uma escala rotativa dos elementos do secretariado clínico no back office para atendimento a telefones, foi a colaboração do telefonista do Centro de Saúde de Felgueiras que passou apenas a efetuar a passagem das chamadas para o número geral da Unidade.

Estas melhorias contribuíram para uma diminuição da deslocação dos Utentes à Unidade, podendo entrar em contacto com a mesma sem ter de se deslocar.

É objetivo da USF FR manter a melhoria contínua neste parâmetro de forma a otimizar a organização dos serviços e a aumentar a satisfação dos utentes.