Plano de Acompanhamento Interno 2021:

Reavaliação da Melhoria no Acesso ao Atendimento Telefónico

USF FELGARIA RUBEANS

Índice

Âmbito 3
Objetivos Gerais 4
Descrição 4
Responsabilidades 4
Metodologia 5
Graus de desempenho 6
Cronograma 6
Análise dos Resultados 7
Resultados da 1ª Avaliação 7
Resultados da 2ª Avaliação 12
Discussão 14
Conclusões 16
Medidas de Melhoria 17

Âmbito

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 longo 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 atendimento 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 uma 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.

Objetivos Gerais

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

Objetivos Específicos

- Aumentar em 15% o número das chamadas atendidas;
- Perceber quais os picos de atendimento telefónico;

Descrição

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 ter de se dirigir à Unidade, obrigando a deslocações e perdas de tempo desnecessárias.

Responsabilidades

Secretárias Clínicas da USF Felgaria Rubeans.

Metodologia

Dimensão a estudar

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

Critérios de Inclusão

Todas as chamadas rececionadas no período estipulado, atendidas ou não, pela equipa da USF Felgaria Rubeans, nos dias úteis das 8h às 20h.

Critérios de Exclusão

Todas as chamadas rececionadas fora dos dias úteis e do horário de serviço da USF.

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, transversal.

Período Temporal

Será semestral, durante dois meses de forma a ser possível o ajuste e melhorias até ao final do ano.

1º Período temporal: novembro e dezembro de 2020, posteriormente alargado para o mês de maio de 2021

2º Período temporal: maio e junho de 2021, alterado devido à analise tardia do primeiro período para os meses de novembro e dezembro 2021

Graus de desempenho

Insatisfatório: aumento < 10% do número de chamadas atendidas

Satisfatório: aumento entre 10 - 15% do número de chamadas atendidas

Bom: aumento entre 15a 20% do número de chamadas atendidas

Excelente: aumento > 20% do número de chamadas atendidas

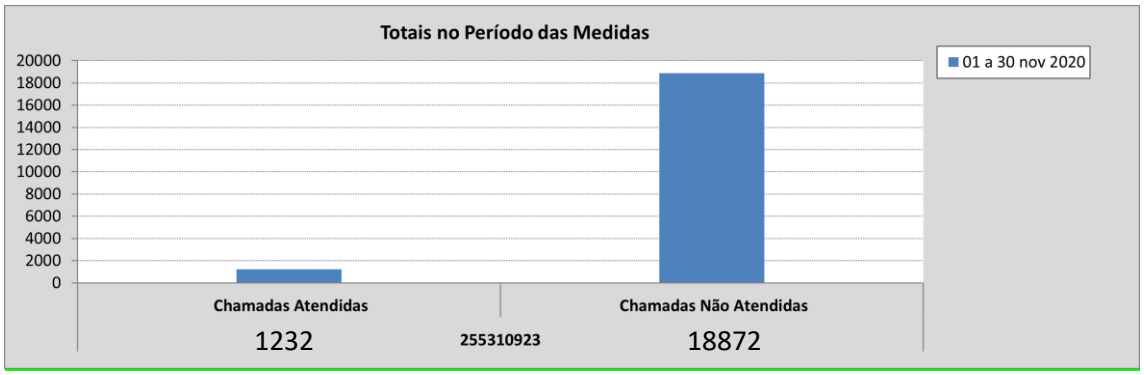
Cronograma

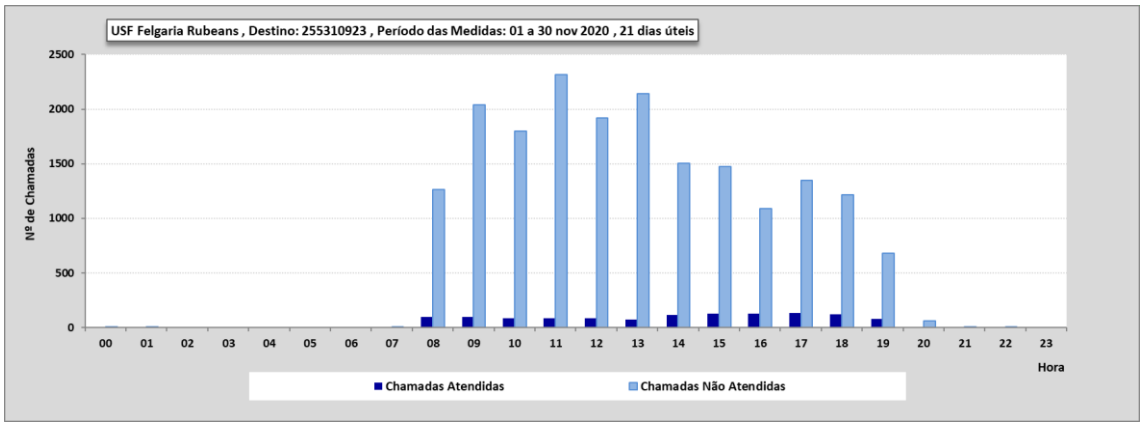
Aividade	Nov. 2020	Dez 2020	Fev. 2021	Out 2021	Nov. 2021	Dez 2021	Março 2022
Elaboração do PAI			x				
Recolha dos dados	x	X			x	x	
Apresentação e discussão da 1ª avaliação				x			
Implementação de mudanças					x	x	
Apresentação e discussão da 2ª avaliação e relatório final							x

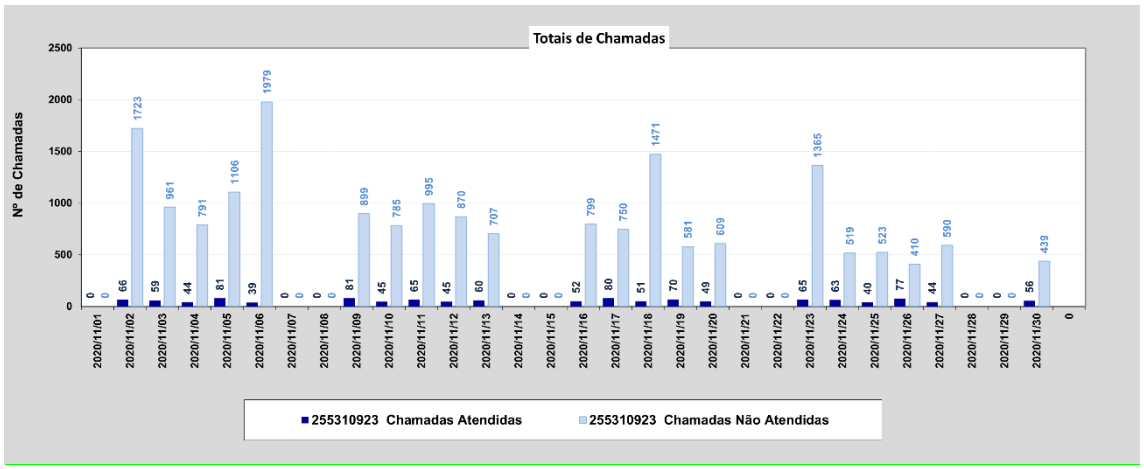
Análise dos Resultados

Resultados da 1ª Avaliação

Gráficos 1, 2 e 3 - Chamadas Recebidas no mês de novembro de 2020

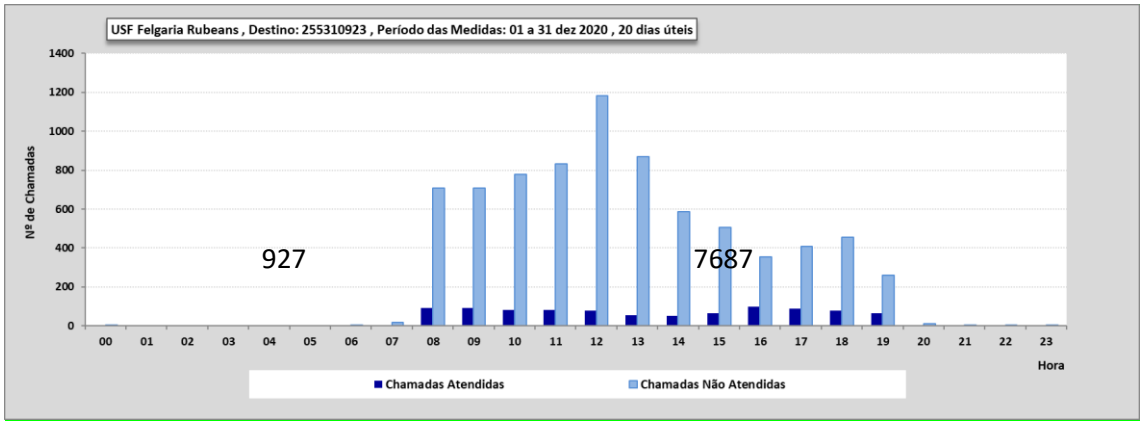


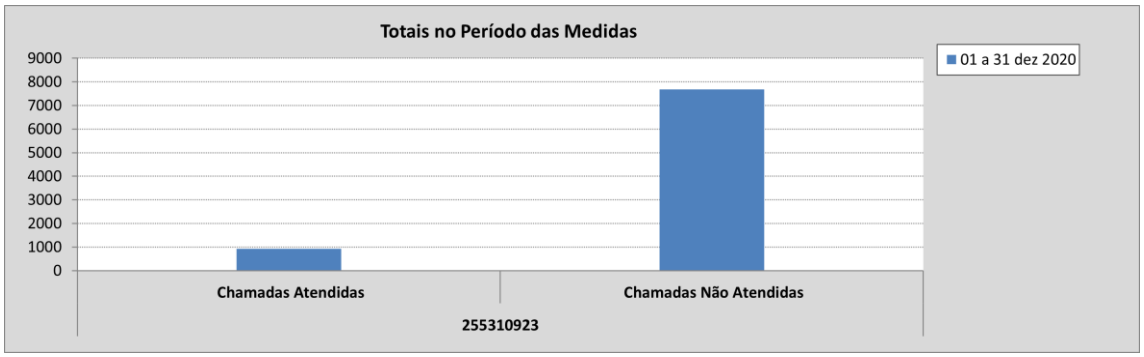


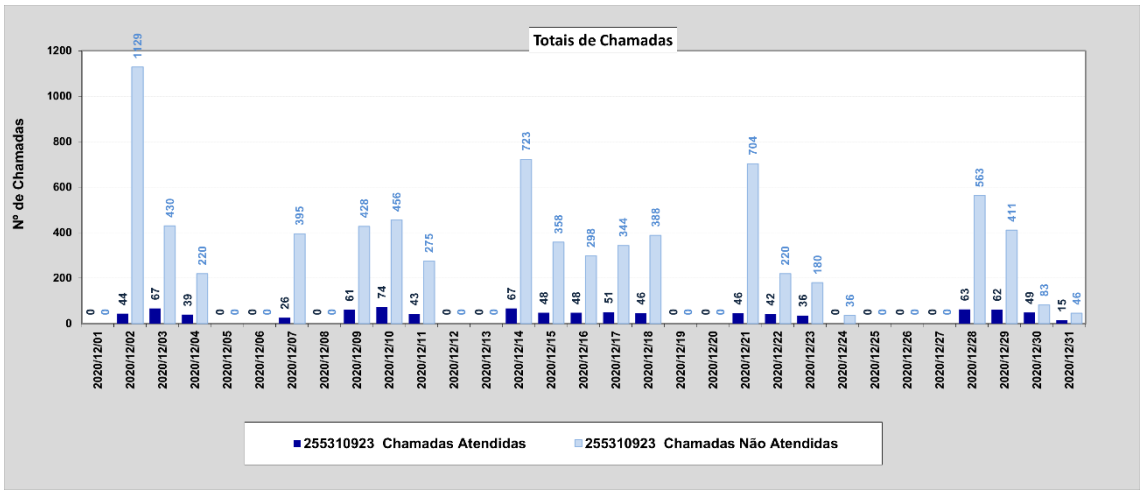


Na análise dos gráficos que representam as chamadas recebidas durante o mês de novembro de 2021, pode-se constatar que 6.5% das chamadas recebidas foram atendidas, existindo um pico de chamadas claramente distribuído das 9 às 13 horas. Relativamente aos dias da semana, durante o mês de novembro não se verificou preponderância de nenhum dos dias, sendo que na primeira semana houve mais chamadas na segunda e sexta-feiras, na segunda semana nenhum dia se destacou ao contrário da terceira semana em que foram recebidas mais chamadas à quarta-feira e na quarta semana isso sucedeu na segunda-feira.

Gráfico 4, 5 e 6 - Chamadas Recebidas no mês de dezembro de 2020





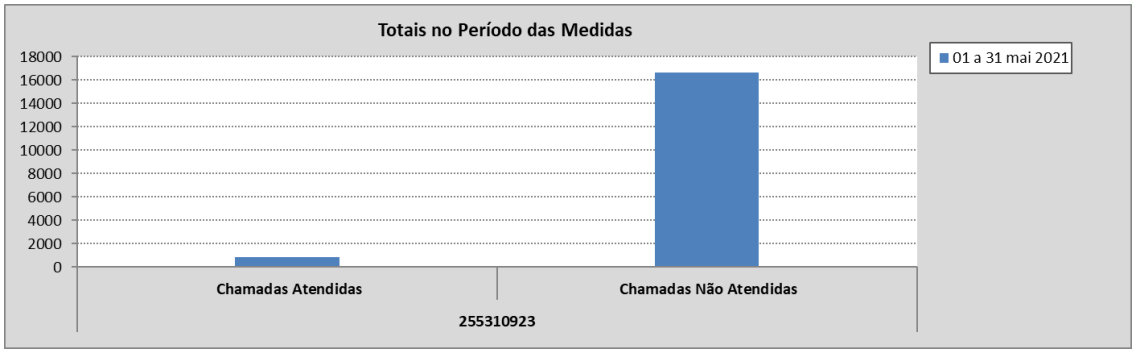


No mês de dezembro de 2020 houve 7 687 de chamadas recebidas na USF Felgaria Rubeans, com uma percentagem de chamadas atendidas de 12.1%.

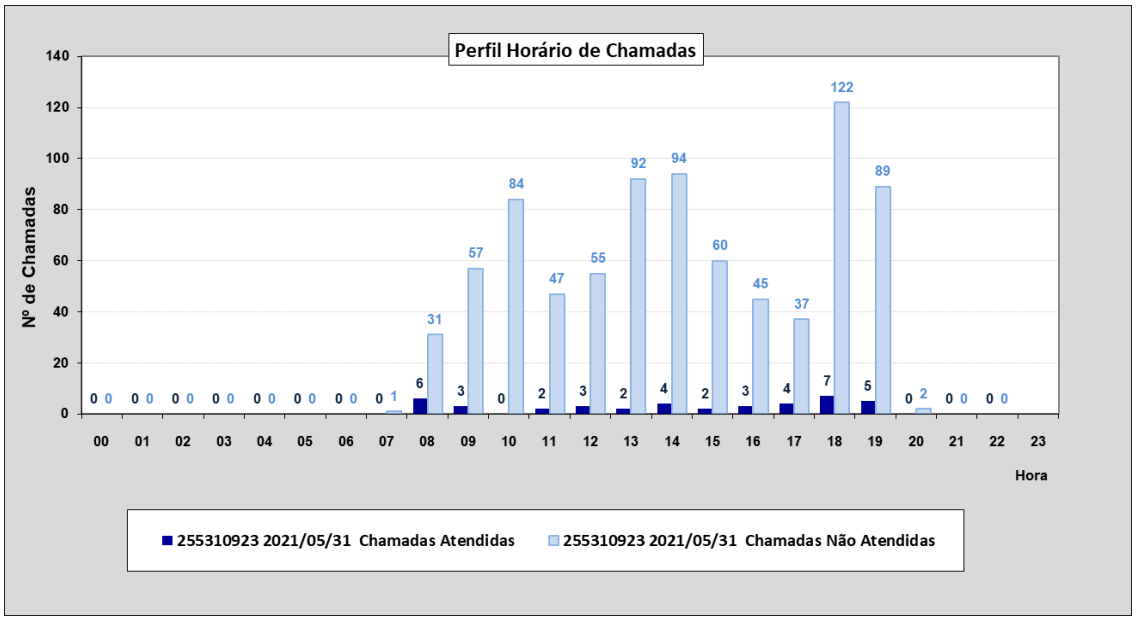
Na análise ao período do dia em que foram realizadas mais chamadas, verifica-se no mês de dezembro um pico às 12horas, sendo mais difícil definir um período de maior afluência de chamadas, mas podendo-se adivinhar uma preferência no período entre as 10 e às 13 horas.

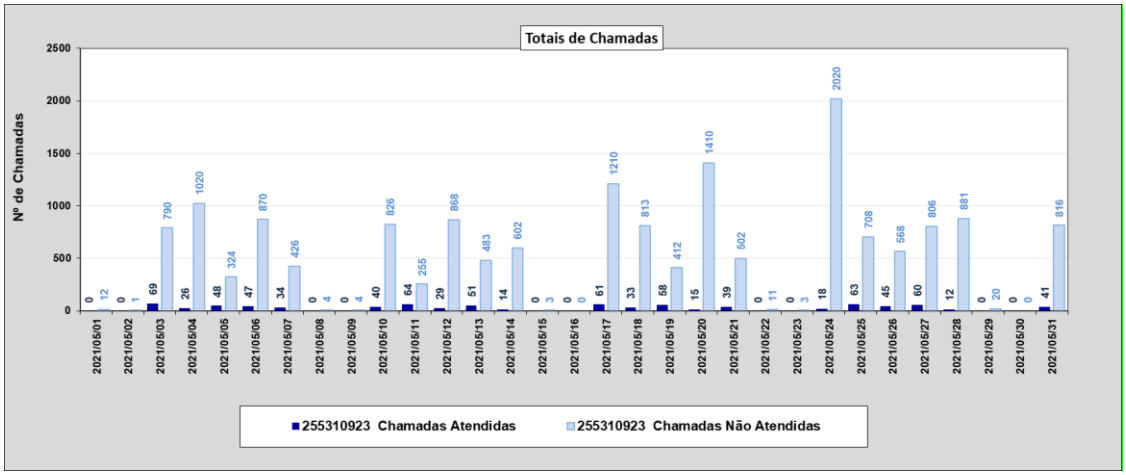
Relativamente ao dia da semana, no mês de dezembro verifica-se uma clara preferência pela segunda-feira em todas as semanas do mês, parecendo que ao longo do mês essa preponderância foi diminuindo progressivamente, mas mantendo sempre um maior número de chamadas que os restantes dias da semana.

Gráficos 7, 8 e 9 - Chamadas Recebidas no mês de maio de 2021



Destino		Duração das Medidas 01 a 31 mai 2021
255310923	Chamadas Atendidas	867
	Chamadas Não Atendidas	16668

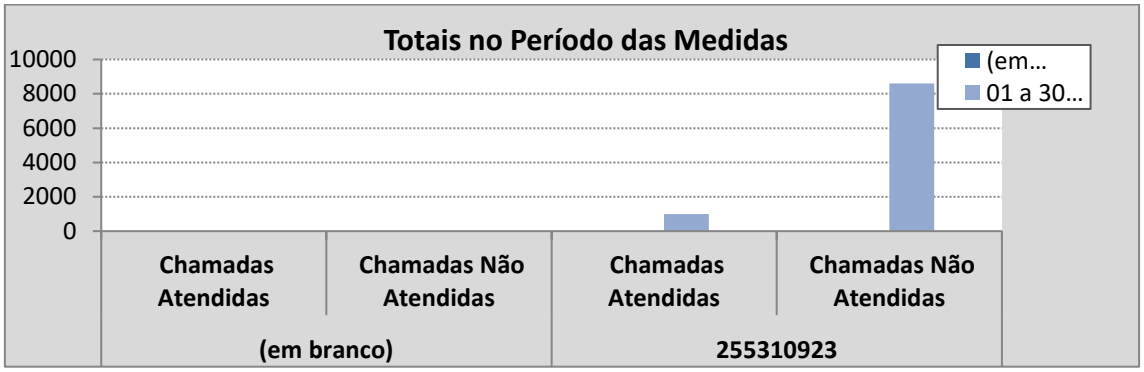


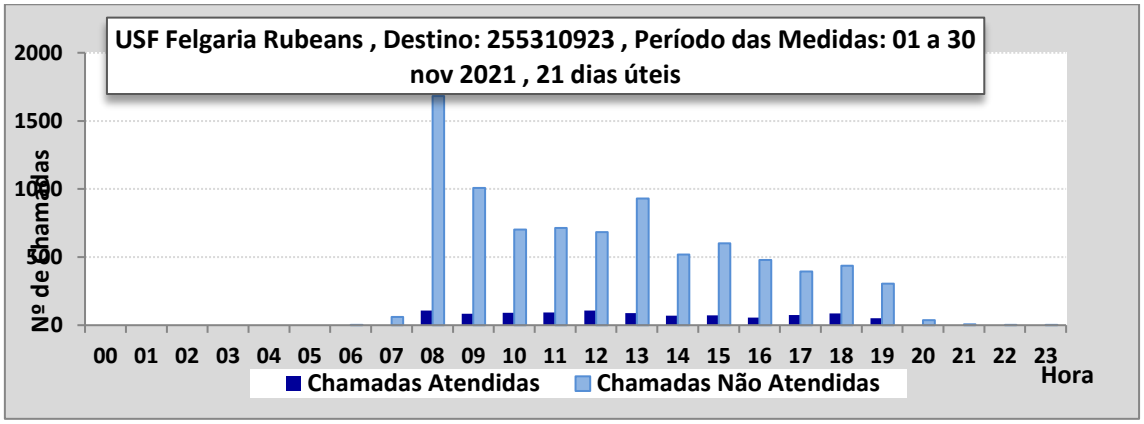


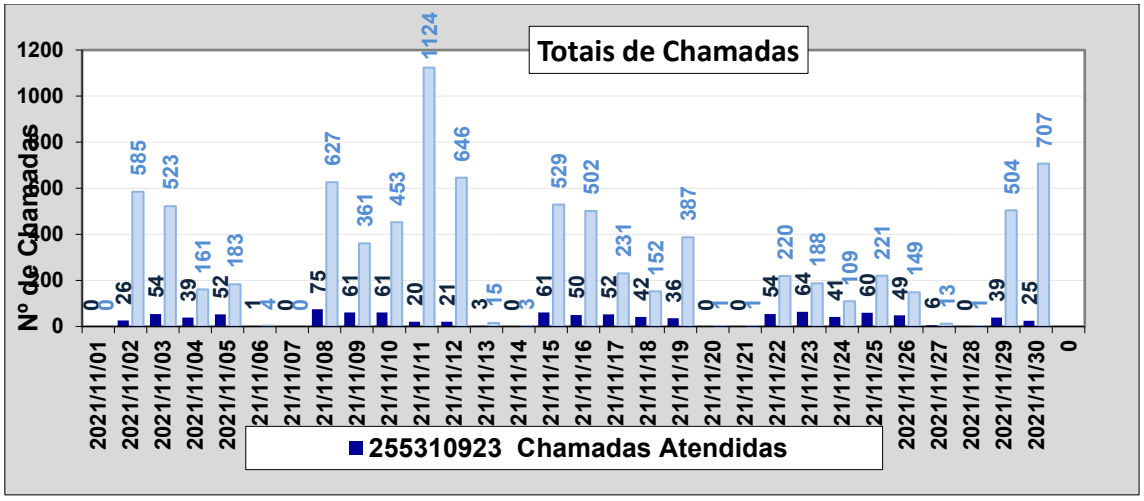
O mês de maio de 2021, que seria metade do segundo período de análise e depois decidiu-se incluir no primeiro período de análise, o número total de chamadas atendidas foi de 867, que perfaz 5,2%. No respeitante aos períodos do dia em que houve maior número de chamadas recebidas verificou-se a presença de 3 picos, o primeiro entre as 18 e as 19h, o segundo entre as 13 e as 14 horas e o terceiro às 10horas da manhã. Analisando a preferência pelos dias da semana, verifica-se que na primeira e na segunda semana do mês de maio não houve nenhum dia que se destacasse, na terceira semana verifica-se uma certa preferência pela quinta e segunda-feira e na última semana houve um maior número de chamadas às segundas-feiras.

Resultados da 2ª Avaliação

Gráficos 10,11 e 12- Chamadas recebidas no mês de novembro de 2021



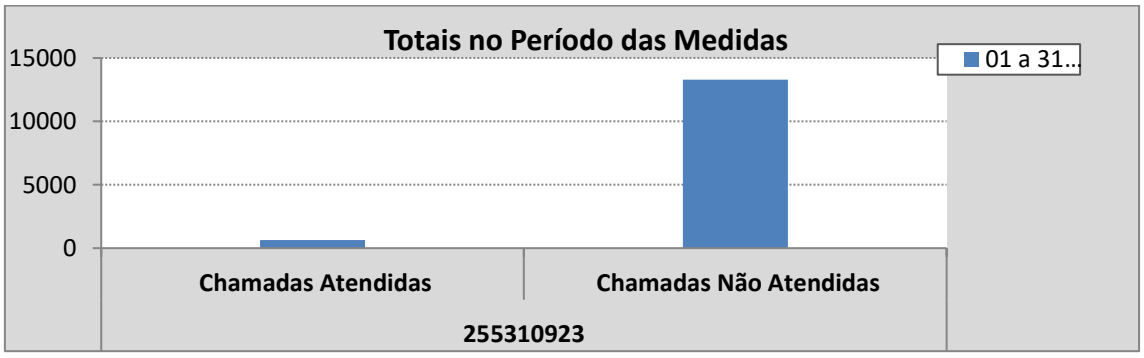


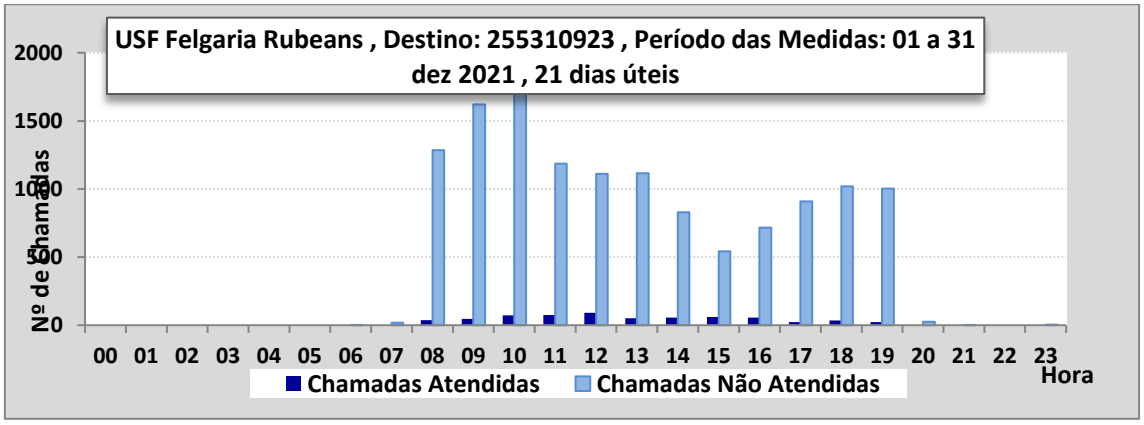


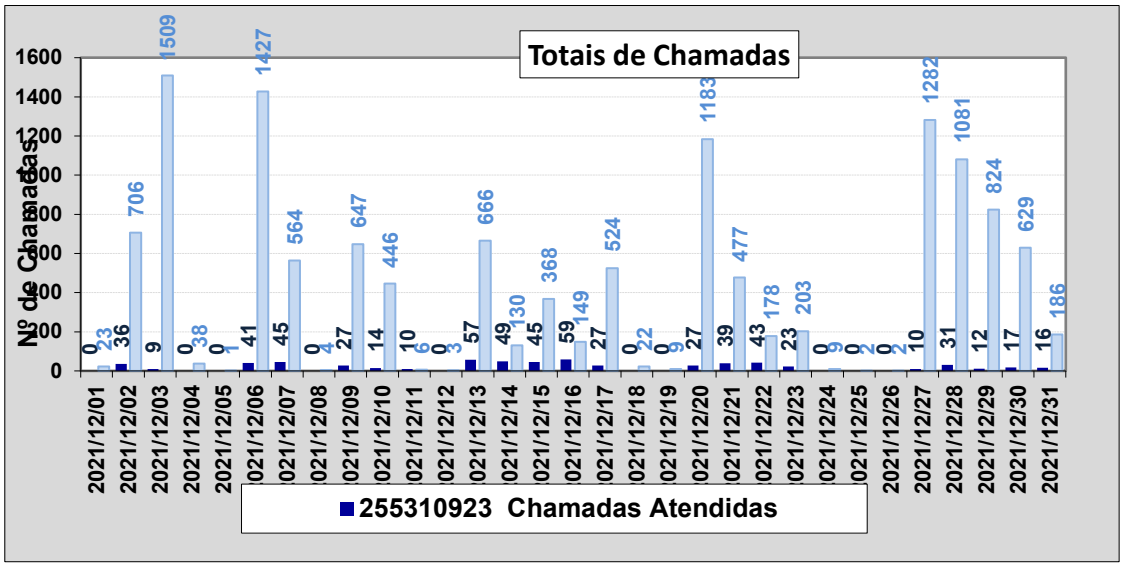
O mês de novembro de 2021, o número total de chamadas atendidas foi de 982, que perfaz 11.5% de chamadas atendidas, superior ao obtido em maio de 2021, 5,2%. Analisando a preferência pelos dias da semana, nas primeira e terceira semanas do mês de novembro nota-se uma preferência pela segunda e terças-feiras, mas na segunda semana há claramente um pico de chamadas na quinta-feira dessa semana, sendo que na quarta semana além de aparentar uma redução do número de chamadas, não demonstra qualquer preferência por dias da semana.

No respeitante aos períodos do dia em que houve maior número de chamadas recebidas verificou-se a presença de 2 picos, entre as 8h e 9h e entre as 13h.

Gráficos 13, 14 e 15- Chamadas recebidas no mês de dezembro de 2021







No mês de dezembro de 2021 houve 13 298 de chamadas recebidas na USF Felgaria Rubeans, com uma percentagem de chamadas atendidas de 4.7%.

Relativamente à preferência pelos dias da semana, verifica-se que há mais chamadas telefónicas á segunda-feira, com exceção do inico do mês que se inicia num feriado á quarta-feira e as quintas e sexta-feira seguintes houve um grande número de chamadas. Na última semana, há um grande número de chamadas não só na segunda-feira, mas também na terça e na quarta-feira seguinte

Na análise ao período do dia em que foram realizadas mais chamadas verifica-se no mês de dezembro um pico entre as 8h e as 10h, sendo mais difícil definir um período de maior afluência de chamadas, mas podendo-se adivinhar uma preferência no período entre as 10 e às 13 horas, tal como aconteceu em dezembro de 2020.

Discussão

O quadro 16, faz uma analise comparativa dos meses analises em ambos os períodos de avaliação, de forma a facilitar a analise de resultados.

Mês	Chamadas Atendidas	Chamadas Não atendidas	Picos de horário - dias	Picos de horário - Horas

Novembro/2020	1 232 (6,5%)	18 872	2ª, 4ª e 6ª feiras	9h- 13h
Dezembro/2020	927 (12%)	7 687	2ª feira	10h-13h
Maio/2021	867 (5.2%)	16 668	2ª feira	10h, 13-14h, 18-19h
Novembro/2021	982 (11,5%)	8 600	2ª, 3ª e 5ª feiras	8h-9h, 13h
Dezembro/2021	637 (4.7%)	13 298	2ª, 3ª,4ª,5ª e 6ª feiras	8h-10h, 10h-13h

Quadro 16 - Quadro resumo entre a 1ª e a 2ª avaliação

Analisando os dois períodos em estudo, verifica-se uma percentagem de 7.9% de chamadas atendidas no 1º período, para 8.1% de chamadas atendidas no segundo período de analise. Apesar do aumento percentual de chamadas atendidas, se formos analisar a média de chamadas atendidas mensalmente, esta desceu do primeiro período de analise de 1009 chamadas atendidas/mês para 810 chamadas atendidas/mês no segundo período de analise. Este valor mantém-se percentualmente inalterados mesmo retirando as chamadas efetuadas ao fim-de-semana. Se comparados os resultados aos obtidos em 2019, verifica-se que houve nessa altura um aumento de 41.57% das chamadas atendidas do primeiro para o segundo período, porém o volume de chamadas recebidas aumentou exponencialmente neste PAI, a equipa não conseguiu aumentar o número de chamadas atendidas em média (Quadro 17).

Plano de auditoria interna	Tipo de avaliação	Período de avaliação	Chamadas atendidas	Chamadas não atendidas
PAI 2019	1ªAvaliação	Maio/2019	521	5 832
		Junho/2019	582	3 139
	2ªAvaliação	Novembro/2019	922	1 515
		Dezembro/2019	930	1 088

PAI 2021	1ªAvaliação	Novembro/2020	1 232	18 872
		Dezembro/2020	927	7 687
		Maio/2021	867	16 668
	2ªAvaliação	Novembro/2021	982	8 600
		Dezembro/2021	637	13 298

Quadro 17 - Quado comparativo entre os PAIs 2019 e 2021

O número de chamadas recebidas na USF Felgaria Rubeans não parece ter uma relação com o mês do ano a que diz respeito, nem mesmo aos picos pandémicos, embora nos meses de novembro de 2020 e de dezembro de 2021 ter havido um aumento de telefonemas que poderão estar relacionados com a pandemia de covid 19, isso não aconteceu em maio de 2021 em que não houve um substancial aumento do número de casos. Não obstante, o número de chamadas atendidas não parece estar relacionado com o total de chamadas recebidas, isto é, não é por ocorrerem mais chamadas durante um determinado mês que são atendidas mais chamadas, o inverso poderá até estar a ocorrer, no sentido que quando menos chamadas são atendidas mais tentativas o utente fará para ser atendido e mais chamadas totais efetuadas.

Relativamente ao número total de chamadas recebidas, verifica-se um claro aumento de procura á segunda-feira e o período de início da manhã, o que está de acordo com o aumento das solicitações via email e presencialmente durante as segundas-feiras e no período da manhã da maioria dos dias.

De realçar que em dezembro de 2021, havia uma carência de secretarias clínicas por atestado por doença e férias, pelo que havia períodos do dia em que não havia ninguém no backoffice no atendimento telefónico.

Conclusões

Com esta segunda avaliação concluiu-se que houve um decréscimo de chamadas atendidas, embora a diferença de chamadas não atendidas não tenha uma discrepância muito grande entre a primeira e segunda avaliação do PAI de telefone. Nesse sentido, o padrão do PAI de 2021 foi claramente insatisfatório, não tem sido alcançado o objetivo inicial de aumento de 15% das chamadas atendidas.

Não obstante, no período de novembro e dezembro 2021, o grupo profissional de secretariado clínico, esteve a trabalhar durante alguns períodos apenas com 4 profissionais, ora por atestado médico, isolamento profilático e férias já programadas. Ficando apenas um secretário clínico sozinho em alguns períodos do dia praticamente, durante todo o mês de dezembro, o que pode ter influenciado o decréscimo de chamadas atendidas.

Tem-se verificado desde 2020 um aumento substancial de contactos com a USF via telefónica, no contexto pandémico covid 19, que tem modificado o panorama de atividade do secretariado clínico. Nesse contexto, verificou-se que houve um aumento muito significativo de chamadas não atendidas.

Seria importante ter o número somente das chamadas nos dias uteis, visto que desde junho de 2021 a Unidade passou a ter atividade assistencial aos sábados de manhã, o que poderá ter aumentado as chamadas durante esse dia, que aumentará ao bolo total de chamadas não atendidas, sendo que nesse dia não havia secretaria clínica no back-office a atender chamadas telefónicas mas somente a secretária clinica no balcão de atendimento, embora percentualmente não pareça influenciar os resultados.

Gostaríamos de reforçar que as funções do secretariado clínico não se resumem ao atendimento não presencial via telefone mas estendem-se a outras atividades que são a sua gestão/responsabilidade, especificamente atendimento presencial das consultas e não presencial via eletrónica, além de todas as solicitações pedidas durante o horário de funcionamento da unidade pela restante equipa.

É objetivo da equipa da USF Felgaria Rubeans melhorar este parâmetro da atividade de forma otimizar a organização dos serviços e aumentar a satisfação dos utentes, porém o grande volume de chamadas para uma equipa de secretariado com elementos insuficientes para cumprir esta tarefa em pleno.

Medidas de Melhoria

- Alteração do horário das secretárias clínicas com a presença de 3 elementos logo ás 8horas da manhã.

- Colaborar e insistir com o ACES na aquisição de uma central telefónica de forma a fazer uma melhor e maior gestão destes telefonemas.

- Solicitar ao Aces apoio de mais elementos de secretariado clínico de forma a melhorar o atendimento neste contexto epidemiológico e evitar que os utentes se desloquem à Unidade;

- Desenvolver estratégias de forma ao secretariado clínico ser mais eficaz na resolução de problemas num único contacto de forma a evitar que os utentes tenham de telefonar mais vezes.

- Programar as consultas de forma a fornecer medicação suficiente até à próxima consulta para evitar ao mínimo as solicitações de receituário crónico via telefone.

- Informar os utentes acerca das potencialidades das plataformas digitais, quer para agendamento de consultas quer para a solicitação de contactos não presenciais de forma a evitar deslocamentos à Unidade e os contactos telefónicos.

-Reforçar ao ACES o pedido para apenas existir uma linha de atendimento telefónico e não existir migração das chamadas recebidas para os telefones de Front-office.

-Reforçar ao ACES sempre que exista uma ausência prolongada de um profissional por doença prolongada o mesmo seja substituído.

Elaboração do documento	
Data de aprovação em Conselho Geral 25/02/2020	**Elaborado por:** AT Luciana Teixeira, AT Libânia Moura, AT Sílvia Silva e AT Amélia Oliveira

Revisões ao documento	
Data de aprovação em Conselho Geral	**Responsáveis**
24/02/2021	AT Luciana Teixeira, AT Libânia Moura, AT Sílvia Silva, AT Dilar Costa e AT Amélia Oliveira
23/03/2022	AT Luciana Teixeira, AT Libânia Moura, AT Sílvia Silva, AT Dilar Costa e AT Amélia Oliveira

Data de verificação pelo Conselho Técnico	28/04/2021

Próxima revisão: 25/02/2024