

2014

USF Buarcos

Coordenadora: Elisabete Maria Neto Pereira

Assistente Técnica Dina Sopas

MONITORIZAÇÃO DOS TEMPOS DE ESPERA



UNIDADE DE SAÚDE FAMILIAR
B U A R C O S

Administração Regional de Saúde do Centro

ACES Baixo Mondego

Centro de Saúde da Figueira da Foz

Introdução

Hoje em dia fala-se muito em Qualidade, no entanto a preocupação com a qualidade não é de agora. Desde a antiguidade que o ser humano procura a qualidade mesmo sem se aperceber, ao tentar satisfazer as suas necessidades individuais. Com o passar dos anos, este conceito foi ganhando cada vez mais importância, especialmente a partir do séc. XX marcando o modo como as organizações são geridas. Na atualidade, as organizações procuram a Qualidade como fonte de conhecimento orientando para a melhoria dos produtos/serviços, valorizando cada vez mais as necessidades dos seus clientes, conseguindo assim satisfazer melhor aqueles que servem de forma mais direta ao mesmo tempo que criam valor para todos os stakeholders. Neste sentido, a Qualidade pode constituir uma importante vantagem competitiva.

A qualidade na prestação dos serviços, neste momento, é generalizada, tornando-se impensável não existir na Saúde. A reforma do sistema de saúde tem uma grande importância neste sentido, tendo como principais objetivos a melhoria da acessibilidade, eficiência, qualidade e continuidade dos cuidados, e aumento da satisfação dos profissionais e cidadãos. Sendo assim, os serviços de saúde são desafiados a assumir sistemas de qualidade que correspondam às exigências e requisitos. No entanto, ainda existem algumas dificuldades/barreiras à sua implementação.

O Plano Nacional de Saúde 2012-2016 define Qualidade em Saúde como “a prestação de cuidados de saúde acessíveis e equitativos, com um nível profissional ótimo, que tenha em conta os recursos disponíveis e consiga a adesão e satisfação do cidadão” (Saturno P et al., 1990 apud Direção Geral de Saúde, 2011).

O acesso a cuidados de saúde de qualidade, durante todo o tempo e em todos os níveis da prestação, é um direito fundamental do cidadão, a quem é reconhecida toda a legitimidade para exigir qualidade nos cuidados que lhe são prestados (Direção Geral de Saúde, 2011).

O grau da qualidade em saúde pode ser condicionado por múltiplos fatores, tais como (Campos L, Carneiro AV, 2010 apud Direção Geral de Saúde, 2011):

- Evolução social, política, ambiental, científica e tecnológica extraordinária;
- Incerteza e imprevisibilidade de ocorrências como epidemia e catástrofes, alterações climáticas e terrorismo;
- Características do Sistema de Saúde;
- Determinantes da procura de cuidados (e. g. envelhecimento, doença crónica) e da capacidade de resposta (e. g. recursos humanos, especialização crescente, trabalho multidisciplinar e intersectorial);
- Novos conceitos de resultados (outcomes) em saúde e de qualidade de vida. A qualidade em saúde tem diferentes dimensões como a adequação, efetividade, eficiência, acesso, segurança dos doentes, profissionais e outras partes interessadas, equidade, oportunidade, cuidados centrados no doente, continuidade e integração de cuidados durante todo o processo assistencial, respeito mútuo e não discriminação, a sustentabilidade, a oportunidade na prestação dos cuidados, a comunicação e participação (Campos L, Carneiro AV, 2010 e Norway And it's going to get better, 2005 apud Direção Geral de Saúde, 2011) e diferentes perspetivas: a do utilizador dos serviços de saúde, do profissional e do gestor, ou seja, o uso efetivo e eficiente dos recursos na resposta às necessidades do utilizador (Lopes M et al., 2010 apud Direção Geral de Saúde, 2011).

Passo então a salientar algumas motivações para a implementação da Qualidade na Saúde (Moura e Sá, 2014):

- Necessidade de combater o erro em medicina e custos da não qualidade em geral (incluindo perda de confiança);
- Gerir a variabilidade das práticas;
- Redução de custos e problemática de escassez de recursos;
- Promoção da eficiência;
- Aumento da qualidade na prestação dos cuidados.

No entanto, existem algumas barreiras/dificuldades à sua implementação, de seguida numera-se algumas delas (Moura e Sá, 2014):

1. Visão punitiva do erro;
2. Dificuldade em implementar incentivos à qualidade (e. g. avaliar um médico pelo número de consultas efetuadas, assim vão ter tendência a “despachar”, não tendo preocupação pelos utentes);
3. Inexistência de visão a longo prazo;
4. Falta de articulação de políticas;
5. Falta de formação em qualidade dos prestadores de cuidados;
6. Comunicação ineficiente;
7. Restrições financeiras

Objetivos

O objetivo desta monitorização é analisar a possibilidade de redução dos tempos de espera em sala após a hora marcada para consulta médica e de enfermagem, e do tempo de espera para atendimento administrativo após retirada da senha de quiosque, na unidade, de modo a melhorar a qualidade dos serviços prestados e consequentemente a satisfação dos nossos utentes.

Metodologia

Cada fim de semestre a coordenadora ou em que ela delegue irá fazer a monitorização dos tempos de espera usando o programa Vitacare®, conforme as seguintes regras:

- 1.- Escolher 15 marcações de consulta programada de cada profissional médico (Saúde do Adulto) e/ou de enfermagem (consulta de enfermagem programada que não grupos vulneráveis), num determinado período daquele semestre.
- 2.- Deverá de ser registada a hora de saída do primeiro utente e comparar com a hora da marcação da consulta do utente seguinte na agenda, de forma a verificar quanto tempo esteve em sala o utente até ser chamado para a sua consulta.
- 3.- Registo em folha excel

- 4.- Será retirada do Vitacare a monitorização mensal, do atendimento administrativo após retirar a senha de quiosque de atendimento
- 5.- Apresentação dos resultados em Reunião de Conselho Geral de forma nominal, previamente aceite por toda a equipa.
- 6.- Afixar na sala de espera, em placar próprio, os resultados da USF, e individualmente por profissional médico/enfermagem.

Monitorização tempo médio em sala de espera após a hora da consulta programada médica

Primeiro semestre: 7.6 minutos

Dra. Lígia Martins

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	10:15	10:15	00:00
2	10:30	10:46	00:16
3	11:00	11:11	00:11
4	11:15	11:37	00:22
5	11:30	12:03	00:33
6	12:00	12:21	00:21
7	12:15	12:42	00:27
8	12:30	13:15	00:45
9	12:45	13:15	00:30
10	17:45	17:53	00:08
11	17:45	18:08	00:23
12	18:25	18:36	00:11
13	19:15	19:31	00:16
14			00:00
15			
			00:18

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	08:30	08:30	00:00
2	10:15	10:37	00:22
3	10:30	10:47	00:17
4	11:00	11:19	00:19
5	11:30	12:06	00:36
6	11:45	12:27	00:42
7	14:30	14:33	00:03
8	14:45	14:45	00:00
9	08:30	08:30	00:00
10	08:45	08:52	00:07
11	10:00	10:00	00:00
12	10:30	10:30	00:00
13	12:00	12:12	00:12
14	12:15	12:31	00:16
15	12:30	12:42	00:12
			00:12

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	14:30	14:30	00:00
2	14:45	14:45	00:00
3	11:30	12:06	00:36
4	11:45	12:27	00:42
5	11:15	11:35	00:20
6	11:30	11:46	00:16
7	11:45	12:01	00:16
8	12:00	12:32	00:32
9	12:15	12:21	00:06
10	12:45	12:50	00:05
11	13:00	13:11	00:11
12	13:30	13:44	00:14
13	16:00	16:00	00:00
14	16:15	16:15	00:00
15	16:30	16:38	00:08
			00:13

Dra. Patrícia Cardoso

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	16:30	16:50	00:20
2	16:45	16:58	00:13
3	17:00	17:28	00:28
4	17:15	17:36	00:21
5	11:15	10:42	00:00
6	09:30	09:53	00:23
7	10:15	10:25	00:10
8	11:30	10:51	00:00
9	11:45	11:43	00:00
10	14:30	14:40	00:10
11	08:45	09:14	00:29
12	09:00	09:39	00:39
13	09:15	09:58	00:43
14	11:15	11:17	00:02
15	11:30	11:40	00:10
			00:16:00

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	11:00	11:31	00:31
2	15:30	15:49	00:19
3	16:30	16:30	00:00
4	16:45	16:53	00:08
5	17:15	17:00	00:00
6	17:30	17:33	00:03
7	11:15	10:26	00:00
8	11:30	11:16	00:00
9	11:45	11:39	00:00
10	09:45	09:21	00:00
11	10:00	09:50	00:00
12	10:15	10:20	00:05
13	11:00	10:55	00:00
14	11:15	11:28	00:13
15	11:30	11:56	00:26
			00:07

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	15:30	15:30	00:00
2	15:45	15:55	00:10
3	16:30	17:02	00:32
4	16:45	16:55	00:10
5	17:00	17:16	00:16
6	17:30	17:40	00:10
7	17:45	18:01	00:16
8	11:00	11:11	00:11
9	11:15	11:34	00:19
10	11:30	11:52	00:22
11	09:45	09:52	00:07
12	10:00	10:16	00:16
13	10:15	10:29	00:14
14	10:30	10:44	00:14
15	11:00	11:09	00:09
			00:13

Dra. Elisabete Neto

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	09:15	08:51	00:00
2	09:30	09:18	00:00
3	09:45	09:29	00:00
4	10:00	09:50	00:00
5	10:15	10:19	00:04
6	10:30	10:38	00:08
7	10:45	10:45	00:00
8	11:00	11:22	00:22
9	11:15	11:00	00:00
10	11:30		
11	11:45	11:43	00:00
12	12:15	11:56	00:00
13	09:50	09:25	00:00
14	12:30	12:23	00:00
15	08:30	08:26	00:00
			00:02

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	09:00	08:43	00:00
2	09:15	09:11	00:00
3	09:30	09:24	00:00
4	09:45	09:40	00:00
5	10:00	09:49	00:00
6	10:15	09:59	00:00
7	10:30	10:23	00:00
8	10:45	10:48	00:03
9	11:00	11:01	00:01
10	11:15	11:24	00:09
11	11:30	11:40	00:10
12	11:45	11:54	00:09
13	12:30	12:13	00:00
14	12:45	12:38	00:00
15	13:00	13:06	00:06
			00:02

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	09:15	08:53	00:00
2	09:30	09:18	00:00
3	09:45	09:37	00:00
4	10:30	09:55	00:00
5	10:45	10:40	00:00
6	11:00	10:52	00:00
7	11:15	10:55	00:00
8	11:30	11:48	00:18
9	11:45	12:18	00:33
10	12:00	12:38	00:38
11	12:15	12:46	00:31
12	12:30	12:56	00:26
13	09:50	10:09	00:19
14	08:30	08:20	00:00
15	08:45	08:40	00:00
			00:11

Dra Cláudia Paulo

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	15:00	14:56	00:00
2	15:15	15:18	00:03
3	15:50	15:46	00:00
4	10:00	10:03	00:03
5	10:30	10:40	00:10
6	10:45	10:30	00:00
7	11:00	11:15	00:15
8	11:15	11:18	00:03
9	11:30	11:34	00:04
10	12:00	11:43	00:00
11	12:15	12:11	00:00
12	12:30	12:34	00:04
13	17:30	16:13	00:00
14	09:00	08:46	00:00
15	09:15	09:11	00:00
			00:02

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	15:00	14:23	00:00
2	15:15	14:51	00:00
3	10:00	10:10	00:10
4	10:15	09:26	00:00
5	10:30	10:38	00:08
6	11:15	10:57	00:00
7	11:30	11:26	00:00
8	12:00	11:51	00:00
9	12:15	12:17	00:02
10	11:00	11:02	00:02
11	11:15	11:14	00:00
12	12:15	11:35	00:00
13	12:30	12:17	00:00
14	12:40	12:21	00:00
15			
			00:01

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	14:15	14:06	00:00
2	15:00	14:30	00:00
3	15:15	14:54	00:00
4	15:30	15:25	00:00
5	10:00	09:35	00:00
6	12:00	10:07	00:00
7	12:15	12:01	00:00
8	12:30	12:20	00:00
9	13:00	12:55	00:00
10	17:00	16:42	00:00
11	08:30	08:39	00:09
12	09:00	08:56	00:00
13	09:15	09:22	00:07
14	09:30	09:35	00:05
15	11:30	11:05	00:00
			00:01

Dra. Catarina Bettencourt

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	10:15	10:21	00:06
2	10:30	10:39	00:09
3	11:00	11:26	00:26
4	11:15	10:59	00:00
5	11:30	11:52	00:22
6	16:00	15:57	00:00
7	08:45	08:32	00:00
8	11:40	12:01	00:13
9	11:15	10:49	00:00
10	11:30	11:43	00:13
11	12:00	12:11	00:11
12	12:15	12:34	00:19
13	12:30	12:55	00:25
14	14:30	13:43	00:00
15	14:50	15:05	00:15
			00:10

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	10:15	10:20	00:05
2	10:30	11:02	00:32
3	11:00	11:16	00:16
4	11:15	11:27	00:12
5	14:30	14:39	00:09
6	15:00	15:11	00:11
7	15:15	16:01	00:46
8	16:00	16:17	00:17
9	16:15	16:47	00:32
10	16:30	16:57	00:27
11	11:00	11:09	00:09
12	11:15	11:30	00:15
13	12:00	11:57	00:00
14	12:15	12:45	00:30
15	12:30	13:08	00:38
			00:19

Dra. Carla Sérgio

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	10:45	10:34	00:00
2	08:30	08:24	00:00
3	08:45	09:01	00:16
4	14:30	14:35	00:05
5	15:00	15:00	00:00
6	15:15	15:32	00:17
7	16:00	15:52	00:00
8	16:15	16:37	00:22
9	11:00	10:58	00:00
10	11:15	11:32	00:17
11	11:30	11:42	00:12
12	12:00	12:02	00:02
13	12:15	12:19	00:04
14	12:30	12:31	00:01
15	16:30	16:21	00:00
			00:06

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	11:00	10:30	00:00
2	12:00	11:23	00:00
3	14:45	14:24	00:00
4	15:00	14:40	00:00
5	15:15	14:54	00:00
6	15:30	15:46	00:16
7	10:00	09:07	00:00
8	10:15	10:05	00:00
9	10:30	10:30	00:00
10	11:00	10:56	00:00
11	12:00	11:06	00:00
12	12:15	11:56	00:00
13	12:30	12:17	00:00
14	09:45	09:16	00:00
15	10:00	10:27	00:27
			00:02

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	09:30	09:15	00:00
2	11:00	09:43	00:00
3	11:15	11:36	00:21
4	11:30	11:49	00:19
5	12:00	12:02	00:02
6	15:30	15:07	00:00
7	11:30	10:02	00:00
8	12:00	11:44	00:00
9	12:15	12:11	00:00
10	09:15	09:14	00:00
11	09:30	09:30	00:00
12	10:00	09:48	00:00
13	10:15	10:13	00:00
14	10:30	10:29	00:00
15	11:00	10:51	00:00
			00:02

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	09:30	09:19	00:00
2	11:00	10:15	00:00
3	11:15	10:49	00:00
4	11:30	10:59	00:00
5	12:00	11:42	00:00
6	15:15	15:03	00:00
7	15:30	15:27	00:00
8	10:00	09:02	00:00
9	10:15	10:06	00:00
10	10:30	10:20	00:00
11	11:00	10:57	00:00
12	11:15	11:05	00:00
13	11:30	11:31	00:01
14	12:00	11:54	00:00
15	12:30	12:32	00:02
			00:00

Segundo semestre: 7 minutos

(problemas informáticos só permitiram monitorizar uma semana de trabalho em Novembro)

Dra. Filomena Cuco

utente	Marcada	check out anterior	diferença/tempo de espera
1	14:30	14:21	00:00
2	14:45	15:20	00:35
3	12:30	12:57	00:27
4	14:45	14:39	00:00
5	15:00	14:48	00:00
6	15:15	15:10	00:00
7	15:30	15:53	00:23
8	16:30	16:44	00:14
9	16:45	16:58	00:13
10	17:00	17:10	00:10
11	17:15	17:17	00:02
12	17:30	17:42	00:12
13	9:00	8:47	00:00
14	9:15	9:04	00:00
15	11:15	11:08	00:00
			0:09:04

Dra. Patrícia Cardoso

utente	Marcada	check out anterior	diferença/tempo de espera
1	15:30	15:32	00:02
2	16:30	16:15	00:00
3	17:00	16:50	00:00
4	17:15	17:15	00:00
5	17:45	17:29	00:00
6	10:00	09:44	00:00
7	10:15	10:08	00:00
8	10:30	10:32	00:02
9	11:00	11:00	00:00
10	11:15	11:48	00:33
11	11:30	12:15	00:45
12	10:00	09:46	00:00
13	10:15	10:12	00:00
14	10:30	10:42	00:12
15	11:15	11:04	00:00
			0:06:16

Dra. Elisabete Neto

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	09:30	09:26	00:00
2	09:45	09:37	00:00
3	10:00	10:06	00:06
4	10:15	10:26	00:12
5	10:30	10:54	00:24
6	10:45	11:05	00:20
7	11:00	11:19	00:19
8	11:15	11:33	00:17
9	11:30	12:03	00:33
10	11:45	12:13	00:28
11	14:15	14:04	00:00
12	14:30	14:20	00:00
13	14:45	14:36	00:00
14	15:00	15:09	00:09
15	15:15	15:28	00:13
			0:12:04

Dra. Cláudia Paulo

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	15:15	15:17	00:02
2	15:30	15:36	00:06
3	17:00	17:01	00:01
4	10:00	09:33	00:00
5	10:30	10:14	00:00
6	11:00	10:39	00:00
7	11:15	11:14	00:01
8	11:30	11:41	00:11
9	12:00	11:59	00:00
10	12:15	12:13	00:02
11	12:30	12:31	00:01
12	09:00	08:38	00:00
13	09:15	09:00	00:00
14	09:30	09:33	00:03
15	11:15	11:05	00:00
			0:01:48

Dra. Catarina Bettencourt

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	11:00	10:53	00:00
2	11:15	11:22	00:07
3	11:30	11:47	00:17
4	08:45	08:50	00:05
5	11:00	11:02	00:02
6	11:15	11:40	00:20
7	11:30	12:04	00:34
8	12:00	12:09	00:09
9	12:15	12:45	00:30
10	12:30	13:04	00:34
11	15:50	15:57	00:07
12	12:00	12:03	00:03
13	12:15	12:12	00:00
14	10:15	10:07	00:00
15	10:30	09:03	00:00
			0:11:12

Dra. Carla Sérgio

utente	Marcada	check out anterior	diferença
1	11:00	10:53	00:00
2	11:15	11:04	00:00
3	11:30	11:27	00:00
4	12:00	11:51	00:00
5	15:00	14:26	00:00
6	15:30	15:24	00:00
7	16:15	15:44	00:00
8	09:15	09:03	00:00
9	09:30	09:20	00:00
10	10:00	09:31	00:00
11	10:15	10:04	00:00
12	10:30	10:25	00:00
13	11:00	11:08	00:08
14	11:15	11:22	00:07
15	11:30	11:45	00:15
			0:02:00

Monitorização tempo médio em sala de espera após a hora da consulta programada de enfermagem

Optou-se por fazer em 90 consultas programadas de consulta de enfermagem por período, dada a dificuldade de individualizar o tipo de consulta em agenda.

Primeiro semestre: 1.76 minutos

Enf. Ana Rita Oliveira

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	10:15	10:09	0:00
2	10:30	10:19	0:00
3	15:15	15:16	0:01
4	15:30	15:38	0:08
5	9:30	9:38	0:08
6	9:50	9:55	0:05
7	10:10	10:15	0:05
8	10:30	10:35	0:05
9	16:15	16:20	0:05
10	16:30	16:37	0:07
11	16:45	16:55	0:10
12	17:45	17:34	0:00
13	10:00	9:57	0:00
14	10:40	10:17	0:00
15	14:40	14:58	0:18
			0:04:48

Enf. Cristina Medina

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	9:15	9:09	0:00
2	10:00	9:47	0:00
3	10:40	10:32	0:00
4	11:00	11:02	0:02
5	11:40	11:25	0:00
6	12:00	11:44	0:00
7	12:20	12:14	0:00
8	10:45	10:55	0:10
9	11:00	11:05	0:05
10	14:00	14:02	0:02
11	14:20	14:18	0:00
12	15:00	14:46	0:00
13	15:20	15:06	0:00
14	15:20	15:14	0:00
15	15:40	15:27	0:00
			0:01:16

Enf. Isabel Ribeiro

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	10:00	9:38	0:00
2	10:20	9:48	0:00
3	11:20	10:00	0:00
4	11:40	11:07	0:00
5	12:00	11:54	0:00
6	12:20	11:59	0:00
7	14:30	14:24	0:00
8	15:00	14:44	0:00
9	17:45	17:32	0:00
10	18:15	18:13	0:00
11	10:00	10:00	0:00
12	10:20	10:07	0:00
13	10:30	10:29	0:00
14	10:40	10:35	0:00
15	11:00	11:09	0:09
			0:00:36

Enf. Olimpia Pimenta

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	9:10	8:56	0:00
2	9:30	9:21	0:00
3	10:10	10:17	0:07
4	10:50	10:59	0:09
5	11:30	11:08	0:00
6	11:50	11:39	0:00
7	12:45	12:44	0:00
8	13:00	12:56	0:00
9	13:15	13:14	0:00
10	15:00	14:24	0:00
11	15:20	15:25	0:05
12	9:30	9:28	0:00
13	9:50	9:48	0:00
14	10:10	10:05	0:00
15	10:30	10:25	0:00
			0:01:24

Enf. Tânia Silva

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	9:45	9:19	0:04
2	14:20	14:49	0:29
3	15:00	15:01	0:01
4	15:20	15:11	0:00
5	15:40	15:34	0:00
6	16:10	15:45	0:00
7	10:40	10:31	0:00
8	11:00	11:00	0:00
9	11:40	11:18	0:00
10	12:00	11:42	0:00
11	12:20	12:04	0:00
12	11:00	10:54	0:00
13	11:20	11:03	0:00
14	11:40	11:18	0:00
15	14:30	14:15	0:00
			0:02:16

Enf. Filomena Rodrigues

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	11:00	11:06	0:06
2	14:40	14:35	0:00
3	10:00	9:47	0:00
4	13:50	13:40	0:00
5	14:40	14:26	0:00
6	15:00	14:47	0:00
7	15:40	15:07	0:00
8	8:45	8:46	0:01
9	9:00	8:58	0:00
10	9:20	9:17	0:00
11	9:40	9:39	0:00
12	11:30	10:29	0:00
13	12:00	12:11	0:11
14	14:15	14:15	0:00
15	10:45	10:47	0:02
			0:01:20

Segundo Semestre:2.8 min.**Enf. Ana Rita Oliveira**

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	9:30	9:22	0:00
2	9:50	9:53	0:03
3	10:30	10:08	0:00
4	11:10	10:52	0:00
5	11:50	11:56	0:06
6	9:30	9:15	0:00
7	10:50	9:54	0:00
8	11:10	10:39	0:00
9	9:00	8:57	0:00
10	9:20	9:12	0:00
11	9:40	9:39	0:00
12	10:20	10:22	0:02
13	11:00	10:56	0:00
14	9:15	9:19	0:04
15	10:15	10:08	0:00
			0:01:00

Enf. Cristina Medina

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	10:40	10:16	0:00
2	11:00	10:54	0:00
3	11:40	11:27	0:00
4	11:50	11:49	0:00
5	12:20	12:11	0:00
6	12:30	12:48	0:18
7	14:00	13:48	0:00
8	14:40	14:25	0:00
9	15:00	14:49	0:00
10	18:00	18:15	0:15
11	18:30	18:38	0:08
12	8:45	8:26	0:11
13	10:00	10:06	0:06
14	10:15	10:14	0:00
15	10:30	10:30	0:00
			0:03:52

Enf. Isabel Ribeiro

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	9:50	9:45	0:00
2	10:40	10:37	0:00
3	11:00	10:49	0:00
4	11:40	11:26	0:00
5	10:00	10:00	0:00
6	10:40	11:34	0:00
7	12:00	11:44	0:00
8	12:00	11:51	0:00
9	12:20	12:02	0:00
10	15:20	14:52	0:00
11	15:40	15:06	0:00
12	15:50	15:37	0:00
13	9:15	9:08	0:00
14	10:40	10:27	0:00
15	11:00	10:29	0:00
			0:00:00

Enf. Olimpia Pimenta

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	9:30	9:26	0:00
2	9:50	10:09	0:19
3	10:30	10:25	0:00
4	10:50	10:48	0:00
5	11:10	11:10	0:00
6	11:30	11:31	0:01
7	12:30	12:22	0:00
8	15:00	14:52	0:00
9	9:30	9:37	0:07
10	10:30	10:05	0:00
11	11:10	11:19	0:09
12	11:50	11:42	0:00
13	12:00	12:03	0:03
14	10:00	9:45	0:00
15	11:20	11:30	0:10
			0:03:16

Enf. Tânia Silva

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	10:00	9:31	0:00
2	10:10	10:26	0:06
3	12:25	12:27	0:02
4	14:50	14:33	0:00
5	15:10	15:05	0:00
6	15:45	15:53	0:08
7	10:30	10:04	0:00
8	11:00	10:35	0:00
9	15:30	15:26	0:00
10	15:50	15:42	0:00
11	16:10	16:11	0:01
12	10:40	10:40	0:00
13	11:00	11:06	0:06
14	11:20	11:28	0:08
15	11:40	11:48	0:08
			0:02:36

Enf. Filomena Rodrigues

Utente	Marcação	Check out anterior	Diferença/Tempo de espera
1	9:30	9:46	0:16
2	10:30	10:34	0:04
3	15:00	15:08	0:08
4	17:00	16:54	0:00
5	17:40	17:18	0:00
6	18:45	18:39	0:00
7	8:40	8:33	0:00
8	9:00	9:05	0:05
9	9:20	9:26	0:06
10	9:00	9:02	0:02
11	9:30	9:29	0:00
12	9:50	9:44	0:00
13	10:10	9:49	0:00
14	10:30	10:14	0:00
15	10:50	10:56	0:06
			0:03:08

Monitorização tempo médio em sala de espera após retirar senha em quiosque para atendimento administrativo

Nesta pesquisa foi feito um levantamento informático através dos indicadores do quiosque para analisar o tempo de espera entre a retirada de senha de quiosque e o atendimento administrativo por tipo de atendimento. A análise foi feita por profissional e por motivo de atendimento.

No gráfico 1 devido aos problemas informáticos só conseguimos monitorizar os primeiros 3 meses.

As discrepâncias que apresentam, por vezes são devidas a paragens do sistema informático, e a acumulação das senhas no quiosque eletrónico.

No gráfico 2 já se verifica uma maior estabilização, apesar de termos tido problemas informáticos.

O gráfico 3 mostra a média global por meses, independente do tipo de atendimento. Podemos verificar um maior tempo de espera para o utente ser atendido nos meses Setembro e Outubro, altura em que uma assistente técnica esteve de atestado, e também coincidiu com a época da vacina da gripe e a atualização das isenções.

Primeiro Semestre: 4.5 min

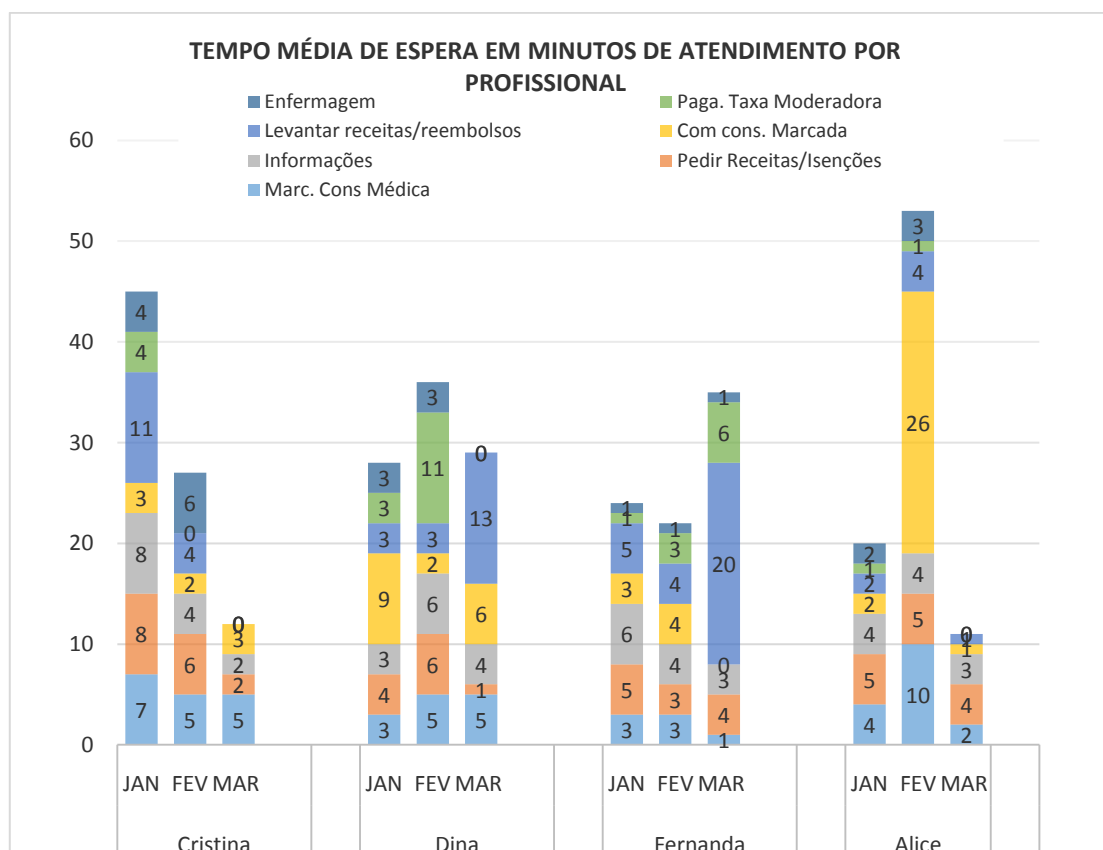


Gráfico 1 – Tempos de espera administrativas – 1º semestre de 2014

Segundo Semestre: 6.3 min

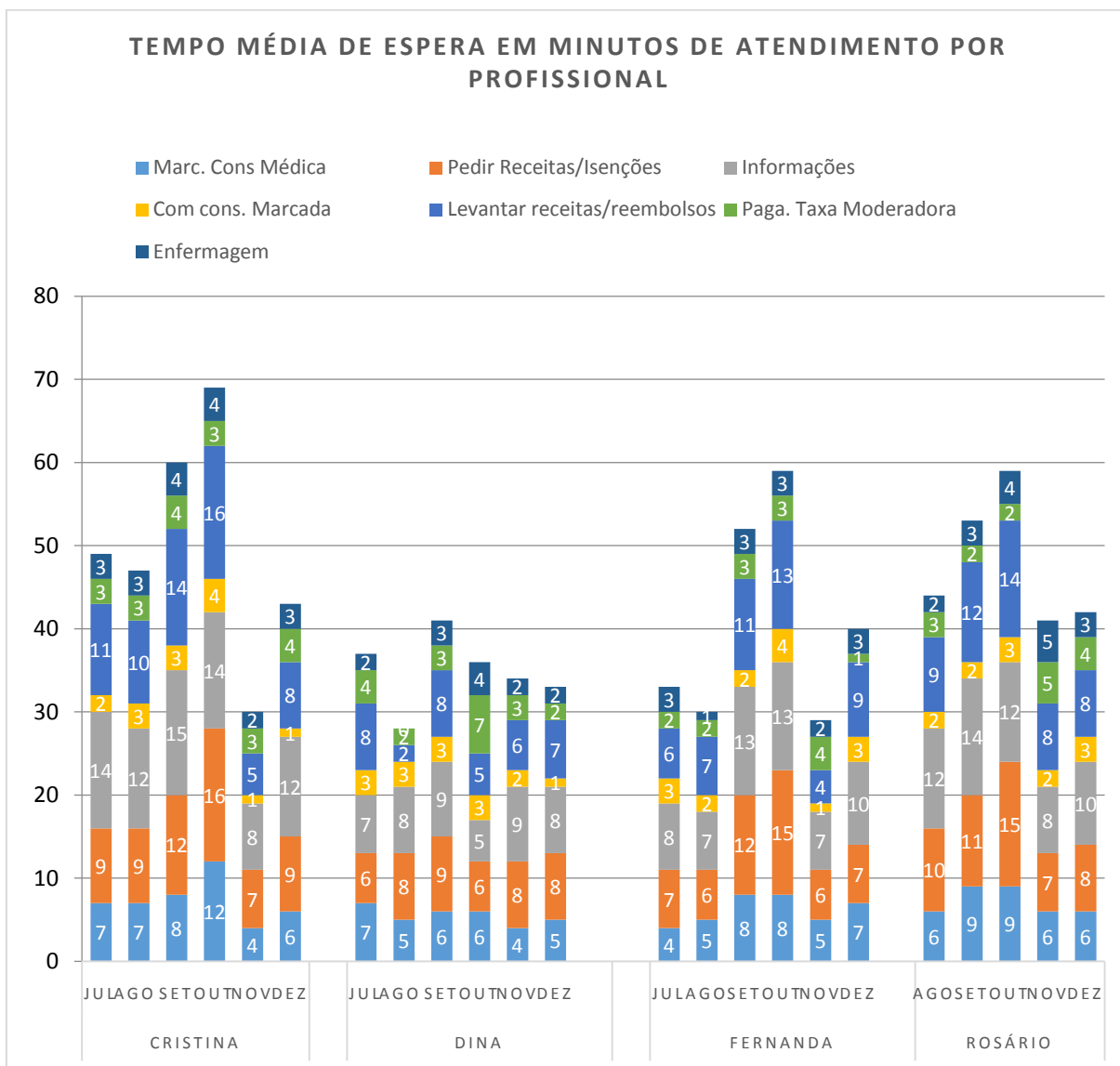


Gráfico 2 – Tempos de espera administrativas – 2º semestre de 2014

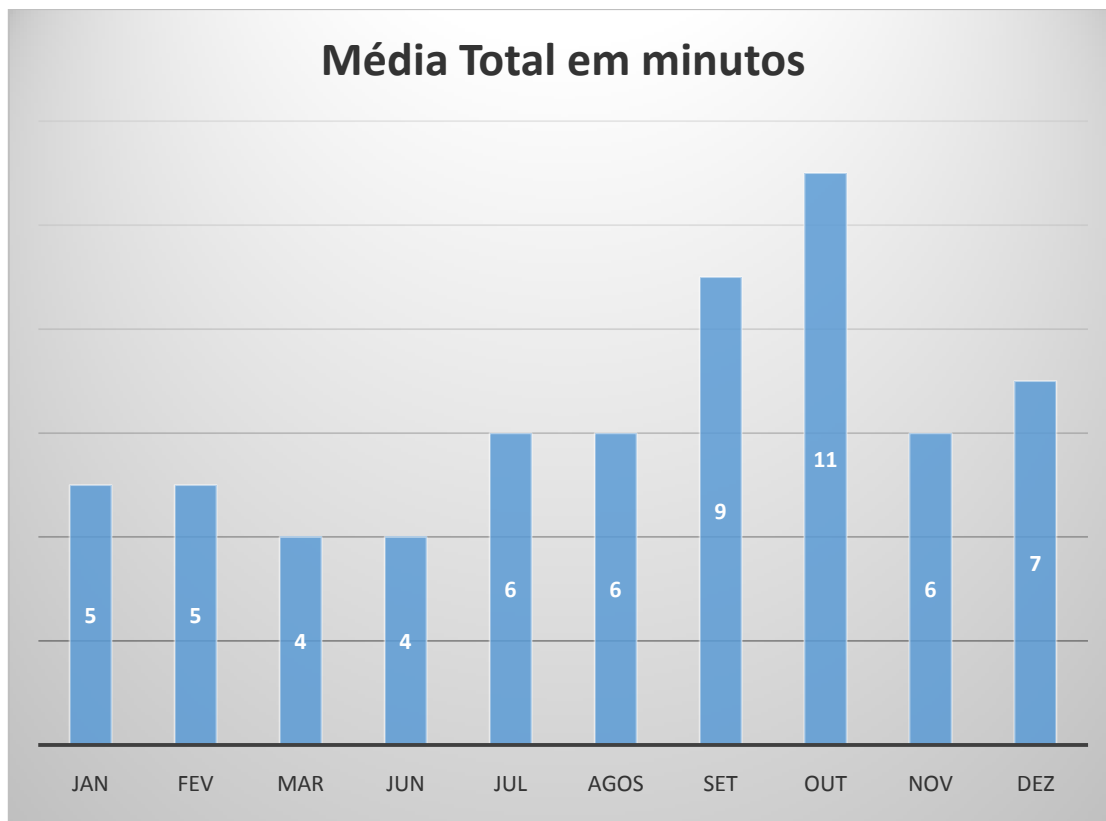


Gráfico 3- Média Total em minutos

Conclusão

Foi feita uma monitorização dos tempos de espera em sala para a consulta médica de enfermagem após a hora marcada, e tempo de espera para atendimento administrativo após retirar senha de quiosque. Foi compilado neste relatório a média do ano de 2014, repartida por semestres.

Podem ter influenciado os resultados o facto de ter mudança de elementos da equipa médica e das assistentes técnicas, grandes problemas informáticos, falha no servidor, lentidão do sistema, avaria prolongada do quiosque (substituído por senhas em papel), doenças prolongadas, durante o ano 2014.

No último trimestre, houve um período de tempo em que o secretariado clínico esteve a ser assegurado por apenas duas assistentes técnicas, durante as 12 horas de funcionamento.

Mas independentemente dos contratemplos, a equipa consegue manter o seu compromisso inicial de candidatura, de não ultrapassar os 20 minutos de tempo de espera em sala de espera após a hora da consulta e os utentes manifestam a sua satisfação com os serviços prestados pela USF Buarcos.

Como **medidas corretoras** propomos:

- os profissionais devem tentar respeitar o tempo existente para cada consulta;
- publicitar aos utentes que deverão comparecer na USF, 20 minutos antes da hora marcada, de forma a facilitar o circuito do utente na USF Buarcos;
- publicitar aos utentes o intervalo de marcação de consultas, por tipo de consulta, de forma a que este tente também respeitar o tempo existente para a sua consulta.

Referências

1. – *Grelha Dior*
2. – *Capricho, L., & Lopes, A. (2007). Manual de gestão da qualidade. Lisboa: Editora RH.*
3. – *Direção Geral de Saúde. (2011). Plano Nacional de Saúde 2012-2016: 3.3 Eixo Estratégico - Qualidade em Saúde. Lisboa.*
4. – *Owen, J. (2002). Making quality sense - a guide to quality, tools and techniques, awards and the thinking behind them. London: Learning and Skills Development Agency.*
5. – *Paiva, A. L., & Capelas, L. (2006). Manual prático para a certificação e gestão da qualidade com base nas normas ISO 9000:2000: um guia com os métodos e processos mais modernos. Lisboa: Verlag Dashöfer-Edições Profissionais.*