

Gestão de Fila de Espera da Atenção Especializada Ambulatorial: Resgatando o passado e buscando um novo olhar para o futuro.

Queue management of specialized outpatient treatment: rescuing past and seeking a new look for the future.

*Flavius Augusto Olivetti Albieri; SANTO¹
Larissa Desiderá André¹
Ana Kelly Malaquias¹
Roberto Aparecido Moreira¹
José de Fillipi Jr.¹
Oswaldo Misso¹
Paulo de Tarso Puccini¹*

Resumo do Trabalho

Este trabalho relata o conjunto de ações desenvolvidas pela SMS São Paulo para o enfrentamento de fatores que interferiam no crescimento das filas de espera de procedimentos especializados.

Essas ações envolvem intervenções no sistema informatizado de agendamento municipal, instauração de novos processos de trabalho como a confirmação de agendamentos, incremento da oferta através de novos contratos e na produção de protocolos de regulação.

Observou-se impacto na redução das filas de espera na ordem de 17% no total de solicitações pendentes, frente ao crescimento de 13% em anos anteriores (impacto projetado de 30% a menos), redução nos índices de absenteísmo e perda primária e melhora no aproveitamento das vagas ofertadas.

A experiência mostrou que o aperfeiçoamento de ferramentas já existentes permite avanços consideráveis na gestão da fila, porém novas estratégias devem ser pensadas para reduzir indicadores de desperdício de vagas, que são constantes no município.

Introdução

Em dezembro de 2012 a fila para acesso a procedimentos especializados ambulatoriais no município de São Paulo totalizava 810.511 solicitações pendentes. Estudos apontaram um crescimento dessa fila da ordem de 13% por semestre. Era necessário ampliar a oferta de serviços na Rede Ambulatorial de Média e Alta Complexidade e atuar diretamente no desperdício de serviços perceptível pelos dados de perda primária e absenteísmo.

Objetivos

Assegurar a integralidade da assistência á saúde com acesso a SADT e consultas médicas especializadas,

favorecer o uso efetivo e responsável dos serviços ofertados promovendo redução de perda primária e absenteísmo.

Metodologia

Durante o ano de 2013 desenvolvemos as seguintes ações para o enfrentamento das questões relacionadas ao crescimento da fila de espera, são elas:

Enfrentamento da perda primária e absenteísmo

O compromisso de realização de **overbooking** nas agendas já ofertadas foi uma estratégia para melhor aproveitamento de vagas.

Intervenções no sistema informatizado de agendamento permitiu a implantação do módulo de agendamento automático no SIGA/SP que passou a agendar por ordem cronológica as solicitações pendentes arquivadas por longos períodos nas unidades de saúde.

A implantação de uma Central de confirmação de agendamento (Call Center) foi uma das estratégias utilizadas para redução do absenteísmo, uma vez que os pacientes passaram a ser contatados com 15 dias de antecedência da data do agendamento e lembrados de sua consulta via SMS com 02 dias de antecedência.

Essa ação também permitiu a atualização de cadastros no SIGA, pois este também era um fator que contribuía para o absenteísmo. A manifestação de não comparecimento na consulta permitiu o cancelamento do agendamento e posterior reaproveitamento da vaga.

Ampliação da oferta em 2013

Foram celebrados novos contratos e realizados Termos Aditivos nos contratos já existentes para incrementar a oferta dos procedimentos mais constantes das listas de

espera. Tais incrementos foram realizados nas seguintes etapas:

- Ação Concentrada Hora Certa Mulher (R\$ 1.619.667,00 investidos para ultrassonografia de mama e transvaginal)
- Ação Concentrada em USG (R\$ 998.247,00 investidos para demais USG)
- Contratos com Autarquia Hospitalar Municipal (R\$ 1.915.729,00 investidos para escopias e USG)
- A constituição da **Rede Hora Certa** em 2013 contou com a inauguração de 06 (seis) unidades fixas e 04 (quatro) unidades móveis que contribuem para ampliação do escopo e o número de consultas especializadas e exames de apoio diagnóstico

Sobre as futuras solicitações

Foram produzidos os primeiros protocolos de regulação da cidade, documentos potentes para clarear o acesso aos serviços especializados através de regras pactuadas que reduzirão os encaminhamentos desnecessários otimizando as vagas existentes através de uma agenda efetiva que respeita os princípios da regulação considerando a gravidade do caso combinado com a data de solicitação, tornando mais equânime o acesso aos serviços.

Resultados

Ao se comparar a oferta de procedimentos de média e alta complexidade em 2012 e 2013, observa-se uma oferta de 194.121 procedimentos (7%) a mais em 2013. Cada uma das ações contribuiu parcialmente para este incremento, conforme quadro abaixo.

Figura 1: Resultados das ações desenvolvidas para incremento da oferta de média complexidade no município de São Paulo em 2013.

ACÇÃO	PROPOSTA	INCREMENTO REAL	IMPACTO
Hora Certa Mulher (US mama e transvaginal)	37.160 exames contratados + overbooking agendas no período de março a junho de 2013	62.398 exames ofertados a mais que 2013 (52%) no período	Redução de 48% na fila de espera para US de mama e transvaginal Tempo de espera de 170 para 84 dias (-51%)
Ação Concentrada Ultrassonografia (US geral)	15.775 exames contratados + overbooking agendas no período de agosto a outubro de 2013	35.987 exames ofertados a mais que 2013 (17%) no período	Redução de 48% na fila de espera para ultrassonografia Tempo de espera de 183 para 91 dias (-50%)
Áreas móveis (US, EDA, colono, ENMG, nasofibro, eco)	111.780 exames contratados de set a dez/13	83.096 exames ofertados até dez/13	Redução de 46% na fila de espera para os exames ofertados
Hora Certa Fixo	Investimento de cerca de 14 milhões para a inauguração de 06 unidades até dez/13	06 unidades inauguradas	Ampliação do escopo de especialidades e exames por unidade Potencial de incremento da ordem de 10.500 consultas e 5.300 exames/mês Potencial para oferta de cerca de 1.200 cirurgias ambulatoriais/mês

O Call Center implantado para confirmação de procedimentos especializados agendados realizou 5.469.031 ligações telefônicas e 1.681.937 SMS para reconfirmar em 2013. Os contatos realizados possibilitaram a atualização de 1.292.082 cadastros no SIGA SAÚDE.

Observou-se a redução de 2% na taxa de perda primária das vagas de primeira vez para procedimentos especializados, redução no absenteísmo de 27% para 18% nos casos contatados pelo Call Center e aumento de 5% na reutilização das vagas canceladas.

A média mensal de saídas na fila de espera aumentou de 160.787 em 2012 para 214.940 em 2013 (34% a mais), apesar da média de solicitações que entraram tenha passado de 165.638 em 2012 para 203.380 em 2103 (23% a mais). Assim o saldo mensal entre entradas e saída da fila de espera que era 4.852 mil solicitações pendentes em 2012 (total de quase 60 mil no ano) se tornou negativo em aproximadamente 11.560 solicitações por mês (total de quase 140 mil a menos no ano).

Em 31/dez/12 a fila para acesso as consultas e exames especializadas ambulatoriais totalizava 810.511 solicitações pendentes, com um crescimento semestral de 13%. Destas 89% foram solucionadas pela SMS no ano de 2013. Ao final de 2013, a fila totalizava 668.680, considerando que novas solicitações foram realizadas. O impacto total na redução da fila foi de 17,5%, onde apenas 13,5% não são de 2013.

Considerando o crescimento, a fila poderia ter ultrapassado 1.100.000 solicitações ao final de 2013 se nenhuma nova ação fosse desencadeada, portanto o impacto real seria de 39%.

Aprendizado com a vivência; Facilidade e dificuldades

A experiência mostra que o aperfeiçoamento de ferramentas já existentes (SIGA Saúde, contratos e FPO's) permite avanços consideráveis sem alterações de custos existentes.

Questões vinculadas a absenteísmo e perda primária continuam objeto de análise e definições de novas estratégias uma vez que ainda o impacto desejado pela gestão continua ambicioso.

Considerações Finais

A gestão da fila de espera é sem dúvida um grande desafio para a Atenção Especializada, a união de diferentes processos como atualização de ferramentas de gestão (SIGA), a contratualização com prestadores e renovação das estratégias nos vale de resultados positivos diante da ampliação da oferta de serviços e redução da fila de espera.

Referências Bibliográficas

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Saúde. Relatórios de Fila de espera e vagas ofertadas e SIGA-Saúde/SP, atualizada em janeiro/2014.