

# Monitoramento de Faltas de Pacientes de Média e Alta Complexidade

Modalidade: PDCA



# Fase 01 – Planejar

**Identificação do Problema:** Abandono do tratamento dos pacientes de média e alta complexidade.

## BRAINSTORMING

- Alto índice de abandonos de pacientes de média e alta complexidade;
- Falta de monitoramento das faltas;
- Ausência de ações para captação do paciente faltoso;
- Desconhecimento das justificativas dos abandonos;
- Falta de canal de comunicação da equipe multiprofissional com o serviço social para informar as faltas.

# Fase 01 – Planejar

## 5W2H

**Objetivo:** Monitorar e inferir ações para reativação do paciente no processo de reabilitação; identificar as principais causas de abandono de tratamento.

**Indicador:** Redução do abandono ao tratamento.

**Meta:** Retorno de pelo menos 50% dos pacientes contatados.

O QUE?	QUEM?	QUANDO?	POR QUE?	ONDE?	COMO?	CUSTO?
Monitorar pacientes faltosos	Reabilitação – Área Técnica	Agosto/16	Para captação dos pacientes faltosos de média e alta complexidade	E-mail – google drive	Planilha compartilhada com equipe multiprofissional	Recursos humanos
Indicador de qualidade	Reabilitação – Serviço Social	Agosto/16	Para identificar oportunidades de melhoria no processo	Reabilitação	Criar indicador para monitoramento	Recursos humanos
Sensibilização da equipe multi para notificar as faltas	Reabilitação – Equipe multiprofissional	Agosto/16	Para promover o retorno do paciente à reabilitação	Reabilitação	Inserindo os pacientes faltosos na primeira falta.	Recursos humanos
Contatar pacientes de média e alta complexidade	Reabilitação – Serviço Social	Agosto/16	Para garantir o término no processo de reabilitação	Reabilitação	Através de contato telefônico	Recursos humanos

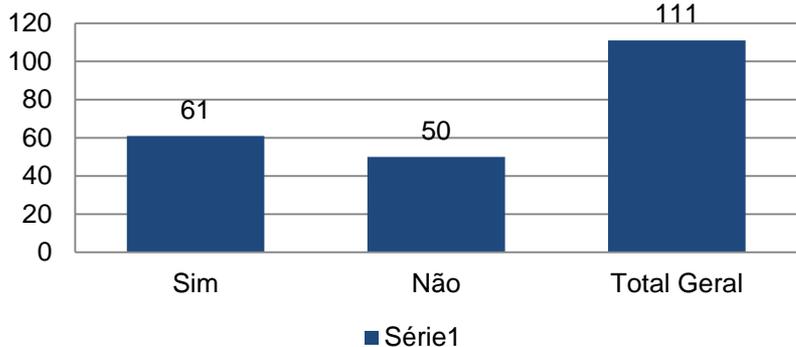
# Fase 02 – Fazer

## Planilha de Monitoramento de Pacientes de Média e Alta Complexidade

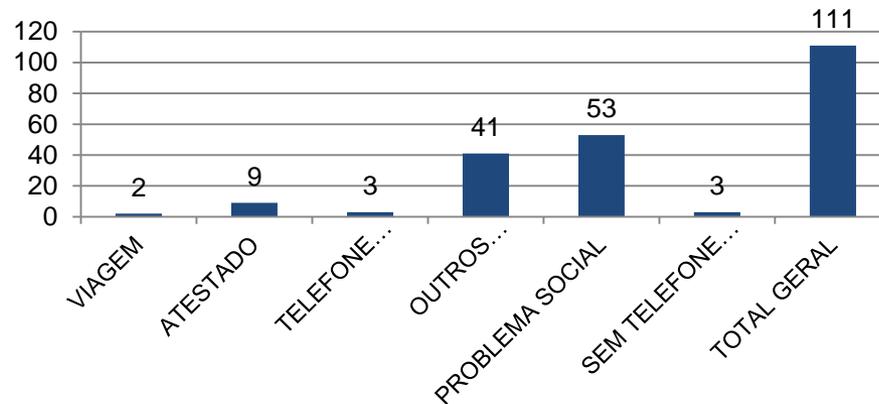
BUSCA ATIVA DE FALTOSOS - PACIENTES DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE						
PACIENTE (colocar na planilha apenas pacientes de média e alta complexidade)	DATA	PROFISSIONAL	TELEFONE CONTATO	JUSTIFICATIVA	PREVISÃO DE RETORNO / ORIENTAÇÕES	RETORNO AO SERVIÇO
						Sim X / Não em branco
xxxxxxxxxxxx	30/08/2016	Emerson		Outros problemas de saúde	Paciente retornou ao atendimento	x
xxxxxxxxxxxx	09/08/2016	Thanyta	XXXXXXXXXXXX	Problema social	Paciente retornou ao atendimento	x
xxxxxxxxxxxx	19/07/2016	Karla - Nutricionista / Raquel - TO	XXXXXXXXXXXX	Atestado médico	não retornou ao atendimento	
	16/08/2016	Vivian - TO	XXXXXXXXXXXX	Outros problemas de saúde	não retornou ao atendimento	

# Fase 03 – Verificar

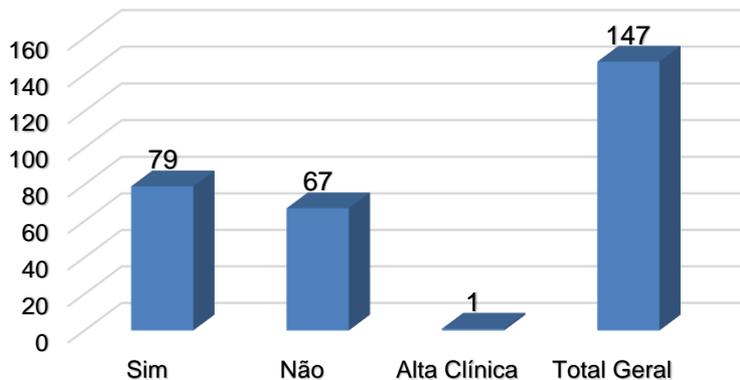
## Retorno ao Tratamento – Agosto à Dezembro 2016



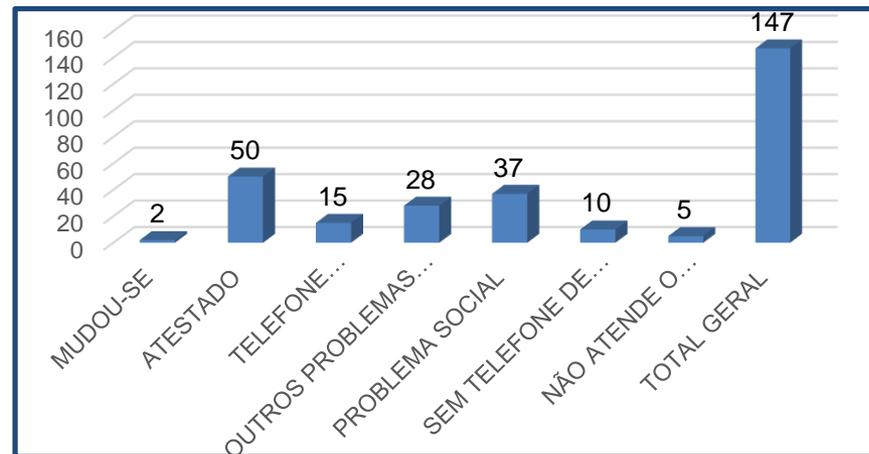
## Causas das Faltas -Ago - Dez 2016



## Retorno ao atendimento Janeiro à Maio 2017



## Causas das Faltas Jan - Mai 2017



## Fase 4 – Agir

As ações para reduzir o abandono de tratamento bem como conhecer as principais causas demonstraram melhora nos resultados de retorno destes pacientes ao processo de reabilitação.

Foi perceptível que este resultado pode melhorar mediante maior comprometimento da equipe multiprofissional em notificar na planilha específica, em tempo hábil, para captação do paciente de média e alta complexidade.

Notou-se que a principal causa de desistência ao tratamento em 2016 foram questões relacionadas à vulnerabilidade social que requer intervenção direta do Serviço Social. Já em 2017 a causa principal se dá por apresentação de atestados médicos devido procedimento cirúrgico que é perfil dos pacientes de média e alta complexidade.

O ciclo PDCA permitiu a redução do abandono e melhora da comunicação da equipe multiprofissional por isso a necessidade da continuidade deste processo.