

Como a Implantação de Software de Metodologia Ágil Impacta na Gestão de Marcação de Consultas de Hospitais Públicos¹

Ciane Sozinho de Souza²

Bruna Almeida³

Faculdade Laboro, MA

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo analisar os impactos da implantação de tecnologias ágeis para melhoria a reestruturação administrativa da operação de marcação de consultas, em um grande hospital público da capital do Maranhão, que apresenta grande número de absenteísmo ao mesmo tempo que possui grande procura de usuários não agendados.

PALAVRAS-CHAVE: Administração Hospitalar; Absenteísmos; Alertas de Controle

O Hospital HESL atende mais de trinta e cinco mil servidores ativos do Estado do Maranhão, e um dos maiores desafios da gestão ambulatorial é controlar o absenteísmo, que representa, em média, mais de 18% do total de pacientes agendados para um dia. Na tentativa de obter o melhor entendimento das ocorrências e diminuir o absenteísmo, o hospital realizou pesquisa voltada para o tema, onde foi perguntado ao paciente, quais os motivos que poderiam influencia-lo ao não comparecimento de sua consulta. O resultado aferiu mais de 27% de respostas que citaram o intervalo longo entre o período de marcação feita por chamada telefônica, e a realização da consulta. Foi alegado que o tempo de espera, de aproximadamente 2 meses, aumenta as chances de imprevistos pessoais ou de compromissos não previstos na data do agendamento. O paciente também relatou que não considera a possibilidade de reagendamento considerando o longo período de espera, e a intenção de organizar-se sozinho na tentativa de manter a data pré-definida.

De posse dos dados levantados e tentando buscar o aprimoramento dos serviços e atribuir maior valor a sociedade, o Hospital HSL, baseado no que orienta a

¹ Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 14 de abril de 2022

² Aluno do Curso de MBA em Gestão Pública, e-mail: cianesoquinho@yahoo.com.br

³³ Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação, e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

Organização Mundial da Saúde, na afirmação de que Tecnologia em Saúde é a “aplicação de conhecimentos e habilidades organizados na forma de dispositivos, medicamentos, vacinas, procedimentos e sistemas desenvolvidos para resolver um problema de saúde e melhorar a qualidade de vida”, conseqüentemente então, resolve introduzir em sua gestão uma transformação digital, com a criação de um sistema de forma interacionada com a rede credenciada.

Percebe-se que a introdução de serviços digitais na modalidade fábrica de softwares, torna-se cada vez mais comum e necessária no meio hospitalar considerando os indicadores comportamentais dos usuários. Pesquisas realizadas em grandes centros urbanos, como São Paulo e Porto Alegre, mostram a efetividade da aplicação de metodologias de autogerenciamento de sistemas em plataforma web, que permitem a redução de custos operacionais e a otimização dos processos. O paciente, através de um smartphone ou computador com acesso à internet, consegue conhecer na forma on-line a rede de disponibilidades de especialistas com data e horários. O sistema possui canal direto de remarcação, tornando disponível na plataforma, em tempo real, o horário pré-agendado que fora cancelado.

A presente pesquisa identificou melhoria significativa no processo de atendimento, com benefícios resvalados na gestão de planejamento, contratos e horas médicas. O hospital passou a atender 100% da agenda programada (salvo nos dias de grandes chuvas) e passou a ter índice positivo na pesquisa de satisfação do usuário.

A partir da experiência positiva da inovação implantada, a equipe de gestão do hospital, estuda novas soluções que colaborem com a melhoria continuada da saúde pública no Estado, como exemplo: o estudo da viabilidade da telemedicina, não só considerando o momento de pandemia, mas também o grande número de pacientes acamados ou com dificuldade de locomoção.

A transformação digital é um caminho a ser seguido por contribuir diretamente com as questões de agilidade e infraestrutura que precisam deixar de ser deficientes no futuro da saúde do Estado.



REFERÊNCIAS

ALBIERI, Flavius Augusto Olivetti; ANDRÉ, Larissa Desiderá; MALAQUIAS, Ana Kelly; MOREIRA, Roberto Aparecido; FILLIPI, Junior, José de; MISSO, Oswaldo; PUCCINI, Paulo de Tarso. **Gestão de fila de espera da atenção especializada ambulatorial**: resgatando o passado e buscando um novo olhar para o futuro. Editora São Paulo, 2014.

PRIKLADNICK, Rafael, WILLI Renato, MILAMI, Fabiano: **Métodos Ágeis para Desenvolvimento de Software**. Editora Bookman, Porto Alegre, 2014.