



Implantação de follow-up via e-mail para avaliação de performance clínica em hospital geral.

Antonio Eduardo Antonietto Júnior ¹, Marcia Martiniano de Sousa e Sá ², Caroline Urbeteli de Sá ³

1. MD, Gerente de relacionamento médico [HSL]; 2. MD, Epidemiologista [HSL]; 3. Enfermeira [HSL]

INTRODUÇÃO

Instituições de saúde se preocupam com o cuidado do paciente após a alta. Uma ferramenta de follow-up pós alta, diferente de estratégias tradicionais de pesquisa de satisfação, oferece maiores possibilidades de uma melhoria da assistência em tempo real, focada com a segurança do paciente, redução de riscos além de poder diminuir a taxa de readmissão.

Diferentes estratégias têm sido utilizadas em diversas instituições, por exemplo: contato via telefone, mensagem de texto e contato por e-mail.

OBJETIVO

Descrever a metodologia utilizada para follow-up dos pacientes em hospital filantrópico terciário.

MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência com abordagem descritiva da implantação do follow-up via e-mail aos pacientes após a alta hospitalar.

Resultados: Foram escolhidos cinco diagnósticos e/ou procedimentos para o monitoramento, sendo: apendicectomia, colecistectomia, artroplastia total de quadril e pneumonia adquirida na comunidade. O critério de escolha foi pelo volume de atendimento e complexidade dos casos.

Após a escolha dos diagnósticos/procedimentos foi levantada literatura e realizadas reuniões de consenso com os especialistas das áreas para definição do questionário. O questionário, específico para cada patologia foi inserido no Portal do Paciente, onde é possível o acesso a qualquer momento, juntamente com suas informações clínicas. Um algoritmo foi desenvolvido para cada patologia, sendo que o paciente recebe um e-mail informando sobre o questionário, podendo variar entre 30 e 90 dias após a alta. Os resultados desses questionários são analisados através de uma ferramenta de Business Intelligence.

A imagem 1 mostra o exemplo das perguntas enviadas aos pacientes cirúrgicos e, no detalhe, as observações que o paciente pode colocar no questionário.

A imagem 2 mostra a quantidade e a porcentagem das respostas enviadas pelos pacientes.

Imagem 1: Exemplo de perguntas enviadas aos pacientes cirúrgicos

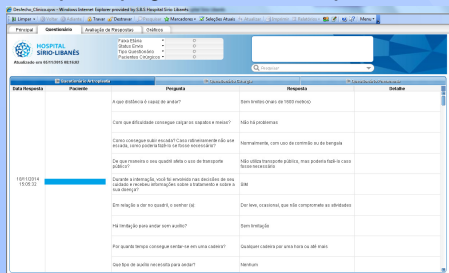


Imagem 2: Exemplo de respostas, em número e porcentagem, recebida dos pacientes cirúrgicos

Resposta (Nº)	Resposta (%)
NÃO	10 10%
SI	2 2%
NÃO	16 17%
SI	5 5%
NÃO	12 13%
SI	4 4%
NÃO	16 17%
SI	5 5%
NÃO	16 17%
SI	4 4%

DISCUSSÃO e CONCLUSÃO

Encontramos na literatura diferentes definições de qual é o melhor período, após a data de alta do paciente, para realização do follow-up. Por isso, nosso período de 30 e 90 dias, foi escolhido de acordo com a experiência do corpo clínico e o perfil dos nossos pacientes.

O questionário de follow-up encaminhado via e-mail ainda possui alguns pontos negativos, como pacientes que não tem e-mail cadastrado no sistema ou que não acessam seu e-mail com regularidade. Mas devemos levar em consideração que o uso da internet vem crescendo cada vez mais, tornando-se um meio de comunicação que é possível ser acessado de qualquer lugar. Dessa maneira o paciente pode responder o questionário no momento que for melhor para ele, além de ser um método menos invasivo do que a chamada via telefone e possibilitar que as informações sejam encaminhadas automaticamente para um banco de dados.

O uso de uma ferramenta BI para análise desses dados é de extrema importância, pois conseguimos acompanhar o status do e-mail em tempo real além de facilitar a análise das respostas.

O follow-up é uma opção efetiva para a melhoria do cuidado durante a internação e avaliar a satisfação do cliente e o desempenho da equipe multidisciplinar. O questionário encaminhado via e-mail é um método abrangente, mas, ainda requer melhorias.