Criação e visibilidade de indicador de antecipação de entrega de resultado à pacientes correlacionando prazo prometido e prazo real

Machado, FO

Objetivos

A entrega eficiente e o aprimoramento contínuo do prazo de entrega de exames clínicos são cruciais para fornecer um cuidado de saúde de qualidade. A antecipação na entrega dos resultados tem impactos positivos, como a melhoria na eficácia do tratamento, otimização do fluxo de pacientes e uma experiência geral aprimorada tanto para os pacientes quanto para os médicos.

O objetivo do trabalho foi desenvolver visões de um novo indicador denominado "Indicador de Antecipação de Resultados" baseado na comparação dos prazos prometidos de exames e o tempo de entrega real, permitindo análises críticas e facilitando a tomada de decisão em ajuste nos prazos de entrega de resultados.

Método

A criação desse indicador baseou-se no cálculo da diferença entre a data prometida e a data de coleta, permitindo estimar o tempo disponível para a liberação dos resultados dos exames. Além disso, calculamos a diferença entre a data de liberação e a data de coleta, fornecendo o tempo real de entrega dos resultados.

$$Tnprometido = Dnprometido - Dncoleta$$
$$Tnreal = Dnliberação - Dncoleta$$

Figura 1: Fórmula para cálculo da diferença entre data hora da coleta e data hora real da liberação ou prometida. Permitindo ter o tempo prometido e real de liberação do exame. Tnprometido – Tempo prometido, Dn prometido – Data hora prometida, Dn coleta – Data hora coleta, Tnreal – Tempo real, Dn liberação – Data hora liberação

Utilizando uma média ponderada, considerando o volume de exames, obtivemos visualização do comportamento dos prazos prometidos, tempo de realização dos exames e suas diferenças.

$$Tmp = \frac{(Qe1.Te1) + (Qe2.Te2) \ldots (Qn.Tn)}{Qetotal}$$

Figura 2: Fórmula para cálculo de tempo médio ponderado (seja para tempo prometido ou tempo de liberação do resultado). Tmp – tempo médio ponderado, Qe1 – quantidade de exame 1, Te1 – tempo prometido ou de liberação do exame 1, Qtotal – quantidade total de exames analisadas.

Para o estudou foi utilizada a base de dados do sistema de produção de um mês, processada e visualizada por ferramenta Tableau (programa de tratamento e análise visual de dados).

Resultados e conclusões

Os resultados obtidos incluíram a visibilidade e análise crítica do tempo prometido, tempo real de entrega e o percentual de antecipação de resultados com possibilidade de estratificação e comparação diferentes níveis, como Núcleo Técnico, Setor, Exame, Marca e Mercado.

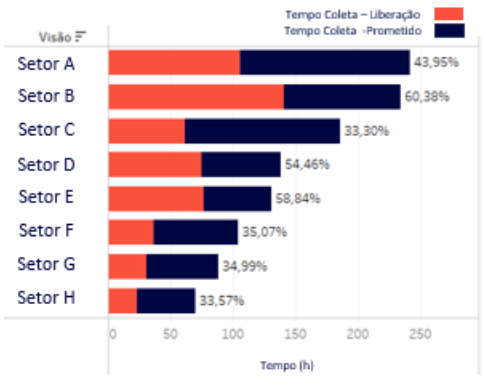

Figura 3 : Gráfico comparativo de tempo de coleta – liberação e tempo de coleta – prometido. Estratificação escolhida: setor. A porcentagem é a razão entre o tempo real e o tempo prometido.

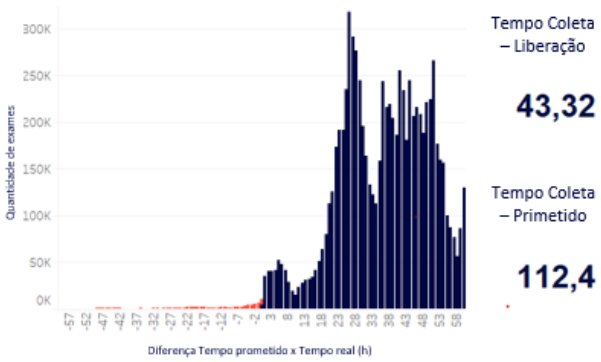

Figura 4 : Distribuição da quantidade de exames liberados pela diferença entre o tempo prometido e o tempo realizado. Destacados o tempo de coleta e prometido ponderado a partir da estratificação escolhida a direita.

Concluímos que a implementação de um painel com o indicador de antecipação de resultados fornece às equipes de gestão uma ferramenta analítica para promover melhorias nos prazos de entrega dos exames. Embora já possua acompanhamento dos prazos e entrega por meio do indicador de cumprimento de prazos, a visibilidade da antecipação permite uma maior flexibilidade no prazo prometido aos pacientes, oferecendo um prazo de execução mais preciso e alinhado às expectativas do ecossistema de saúde. Isso resulta em um cuidado mais ágil e adaptado às necessidades dos pacientes e médicos.

Referências bibliográficas

TABLEAU. What is Tableau. Disponível em: https://www.tableau.com/pt-br/why-tableau/what-is-tableau. Acesso em: 06 jun. 2023.