



“Consulta em espera: Interromper a interrupção”

Autores:

Philippe Botas; Carolina Pereira; Rosa Carvalho; Ana Rita Magalhães; Ana Rita Cruz;
Luiz Miguel Santiago; Maria Glória Neto

Introdução

- Interrupções na consulta:
 - Tempo;
 - Comunicação;
 - Confidencialidade;
 - Concentração;
 - Relação médico-utente.



Introdução

- Interrupções em 53 de 212 consultas (25%).
 - 80 interrupções, 40% significativas.
 - Telefone (50%).¹
- 91% e 54% das consultas com interrupção.
 - Duração média de 35 e 16 segundos (3,2% e 1,1% do tempo total de consultas).
 - A maioria das interrupções foi considerada injustificada.²

1. O'Connor R, Barry N, Dempsey R. Interruptions in general practice. Ir Med J. 2007 Oct; 100 (9): 582-3.

2. Buitrago F, Pozuelos G, Cumplido A, Hinojosa J, Lozano L, Altimiras J. An analysis of the interruptions in general medicine consultations. Aten Primaria. 1992 Mar; 9(3): 145-8.

Objetivos

- Quantificar o número e tipo de interrupções em consultas dos médicos da USF;
- Implementar medidas corretoras no sentido de as reduzir;
- Avaliar o impacto das medidas corretoras.



Metodologia

- **Tipo de estudo:** Avaliação e melhoria contínua da qualidade;
- **Local de estudo:** USF Topázio;
- **Tipo de avaliação:** Interna;
- **Avaliador:** Observador participante (médico interno);
- **Unidade de estudo:** consultas de MGF de 5 médicos de família.

Aleatorização simples de períodos de consultas do tipo “Medicina Geral e Familiar” com pelo menos 2 horas duração.

Inclusão de 2 períodos para cada médico (manhã/tarde).

Metodologia

- **Cr terios de avalia o:**
 - Fonte da interrup o;
 - Agente da interrup o;
 - Justifica o da interrup o;
 - Impacto da interrup o;
 - Fator externo/fator interno.



Metodologia

- **Conceitos**

- **Interrupção significativa:** Se durar mais do que 5 segundos e/ou resulta em disrupção significativa do fluxo da consulta.*
- **Interrupção justificada:** Se for inevitável para o normal fluxo da consulta no momento em que ocorre (por exemplo, falta de material).

Metodologia

- **Conceitos**

Fonte de interrupção externa ao ambiente de consulta.



Fator externo

Fator interno

Fonte de interrupção com origem no contexto da consulta.



Metodologia

- **Cronograma**

Deteção do problema e elaboração do protocolo: 1º semestre/2013



Parecer favorável da Comissão de Ética da ARSC: 24 Outubro/2013



Período de 1ª avaliação: 28 outubro – 8 novembro/2013



Intervenção: novembro/2013 – abril/2014



Período de 2ª avaliação: 8 abril – 17 abril/2014

Metodologia

- Estatística descritiva e inferencial (χ^2 para variáveis nominais e U de Mann-Whitney).
- Nível de significância de 0,05.



Resultados (1ª avaliação)

| | 1ª avaliação |
|---------------------------------------|--------------|
| Nº Consultas | 63 |
| Duração média das consultas | 18,5 min |
| Nº Consultas com interrupção | 37 (58,7%) |
| Nº Consultas com 1 interrupção | 19 (51,4%) |
| | |
| Nº Interrupções | 66 |
| Duração média da interrupção | 41,7 seg. |
| Tempo total de interrupções | 3,9% |
| Interrupção significativa | 57 (86,4%) |
| Interrupção injustificada | 50 (82%) |

Resultados (1ª avaliação)

- **Fonte e Agente de interrupção**

| Fonte Interrupção | n (%) |
|-------------------|-------------------|
| Porta | 29 (43,9%) |
| Telemóvel | 12 (18,2%) |
| Falta material | 8 (12,1%) |
| Telefone | 7 (10,6%) |
| Falha informática | 5 (7,6%) |
| Saída consultório | 5 (7,6%) |
| TOTAL | 66 |

| Agente Interrupção | n (%) |
|-----------------------|-------------------|
| Médico especialista | 17 (25,8%) |
| Utente | 16 (24,2%) |
| Assistente técnica | 8 (12,1%) |
| Médico interno | 6 (9,1%) |
| Enfermeira | 5 (7,6%) |
| Sem agente específico | 14 (21,2%) |
| TOTAL | 66 |

Resultados (1ª avaliação)

| PORTA TELEFONE  | Importância Interrupção | | p |
|--|-------------------------|-------------------|-------|
| | Significativa | Não significativa | |
| Fator externo | 34 | 2 | 0,041 |
| Fator interno | 23 | 7 | |
| TOTAL | 57 | 9 | |

Intervenção

- Google Talk;



- Armário com material;
- Memorando no consultório;



Intervenção

- Fluxograma de marcação de consultas;
- Gestão de agenda;
- Divulgação de informação organizacional;



USF TOPÁZIO - Google Sites ✓

<https://sites.google.com/site/usftopazio> ▼

Centrados em si, unidos para cuidar. Bem-vindo ao sítio da Unidade de Saúde Familiar Topázio. Desta forma, pretendemos estar mais próximo de si.

- Sinaléticas na sala de espera.



Resultados (2ª avaliação)

| | 1ª avaliação | 2ª avaliação | |
|---------------------------------------|--------------|--------------|---------|
| Nº Consultas | 63 | 61 | |
| Duração média das consultas | 18,5 min | 19,8 min | |
| Nº Consultas com interrupção | 37 (58,7%) | 27 (44,3%) | p=0,076 |
| Nº Consultas com 1 interrupção | 19 (51,4%) | 15 (55,6%) | |
| Nº Interrupções | 66 | 48 | |
| Duração média da interrupção | 41,7 seg. | 57,8 seg. | |
| Tempo total de interrupções | 3,9% | 3,8% | |
| Interrupção significativa | 57 (86,4%) | 34 (70,8%) | |
| Interrupção injustificada | 50 (82%) | 39 (92,9%) | |

Resultados (2ª avaliação)

1ª avaliação

| Fonte Interrupção | n (%) |
|-------------------|-------------------|
| Porta | 29 (43,9%) |
| Telemóvel | 12 (18,2%) |
| Falta material | 8 (12,1%) |
| Telefone | 7 (10,6%) |
| Falha informática | 5 (7,6%) |
| Saída consultório | 5 (7,6%) |
| TOTAL | 66 |

2ª avaliação

| Fonte Interrupção | n (%) |
|-------------------------|------------------|
| Telemóvel | 13 (27,1%) |
| Telefone | 9 (18,8%) |
| Porta ▼ | 8 (16,7%) |
| Falha informática | 7 (14,6%) |
| Google Talk | 4 (8,3%) |
| Saída consultório | 4 (8,3%) |
| Falta material ▼ | 2 (4,2%) |
| Ruído no corredor | 1 (2,1%) |
| TOTAL | 48 |

p=0,013

Resultados

| | 1ª avaliação | 2ª avaliação | p |
|---------------|--------------|--------------|-------|
| Fator externo | 36 (54,5%) | 18 (37,5%) | 0,053 |
| Fator interno | 30 (45,5%) | 30 (62,5%) | |
| TOTAL | 66 (100%) | 48 (100%) | |

| | 1ª avaliação | 2ª avaliação | p |
|-------------------|--------------|--------------|-------|
| Significativa | 57 (86,4%) | 34 (70,8%) | 0,036 |
| Não significativa | 9 (13,6%) | 14 (29,2%) | |
| TOTAL | 66 (100%) | 48 (100%) | |

Discussão

- Participação ativa de todos os elementos da USF, com boa aceitação das medidas implementadas.



- Maior percentagem de interrupções injustificadas – redução na frequência de interrupções por falta de material.
- A duração média da interrupção aumentou, o que é explicado por problemas informáticos:
 - **1ª avaliação:** 13,4% do tempo total de interrupções
 - **2ª avaliação:** 40,6% do tempo total de interrupções

Discussão

- **Limitações metodológicas:**
 - Viés de observador (1 observador).
 - Viés de comportamento (percepção da presença do observador).



Discussão

Intervenção

Avaliação

Avaliação

Intervenção



Conclusão

- Redução de 24,5% na proporção de consultas com interrupção e de 27,3% no número de interrupções.
- Diferença com significado para a fonte de interrupção, com redução de interrupções pela porta.
- Reduziu-se o número de interrupções significativas e por fator externo.

Obrigado por não interromper.

