

UTILIZAÇÃO DE APLICATIVO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E SUA INFLUENCIA SOB A FREQUÊNCIA E ASSIDUIDADE DE PACIENTES

CAETANO, Cleidiane Soares¹
BALDIN, Thálita Fernanda Pereira Oliveira²
SANTOS, Juliana Henrique Lopes³
BONFÁ, Maximiliano Barroso⁴

RESUMO

A tecnologia utilizada em favor dos mais variados segmentos da economia e da sociedade é uma realidade também para a Odontologia. A implantação do agendamento eletrônico do paciente apresenta-se como uma alternativa para solucionar a problemática da transmissão de informações aos diversos departamentos da clínica escola, como agendamentos e retornos. O não comparecimento a uma consulta ou exame agendado, sem qualquer comunicação prévia por parte do paciente compromete a resolubilidade do serviço, compromete um horário que poderia ser destinado à outra pessoa e acarreta aumento da fila de espera para agendamento, com prejuízo a todos os usuários do Sistema de Saúde, sem contar nos prejuízos financeiros gerados em consultórios particulares. O estudo validado pelo parecer nº 2.188.823 fez uso do aplicativo Aviso Certo®, uma agenda eletrônica que envia lembretes automáticos, para os clientes, lembrando os de seus horários, podendo responder gratuitamente às mensagens enviadas para confirmar, cancelar ou solicitar contato. Neste sentido foram analisadas a frequência e assiduidade dos pacientes com o uso do aplicativo em uma clínica escola do interior de Rondônia. Para tal foi realizado um estudo de campo com corte transversal que adotou método quantitativo, o questionário foi autoaplicado com perguntas objetivas. Identificou-se que 98,9% dos pacientes julgaram que o agendamento eletrônico com envio de mensagem para lembrar da sua consulta foi importante; 98,9% não se sentiram incomodados com o recebimento do aviso; 23,7% responderam que deixaram de ir a alguma consulta por terem esquecido data e/ou horário, destes 90,9% afirmam que teriam comparecido a consulta caso tivessem sido lembrados. Assim, o uso do aplicativo no agendamento influenciou de forma positiva na frequência e assiduidade dos pacientes, visto que a taxa de comparecimento foi 85,5% e a avaliação da importância do aplicativo na visão dos pacientes em seu comparecimento teve média de 9,46 numa escala de 0-10.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Agendamento Eletrônico. Clínica Odontológica.

¹ Graduanda do curso de Odontologia da Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal – FACIMED, 2017. E-mail: cleidy_caetano@hotmail.com.

² Graduanda do curso de Odontologia da Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal – FACIMED, 2017. E-mail: thalitafernanda.o@gmail.com.

³ Mestre em Endodontia pela Faculdade São Leopoldo Mandic (2015). Cirurgiã-Dentista pela FAI-Faculdades Adamantinenses Integradas (2007). E-mail: ju.henriquels@hotmail.com.

⁴ Mestre em Administração pela Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR. (2016). Bacharel em Administração pela UNIR (2012). E-mail: maxbonfa@gmail.com.