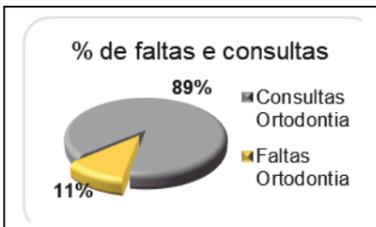


Figura 19 - Absenteísmo nas consultas de Ortodontia da PODON

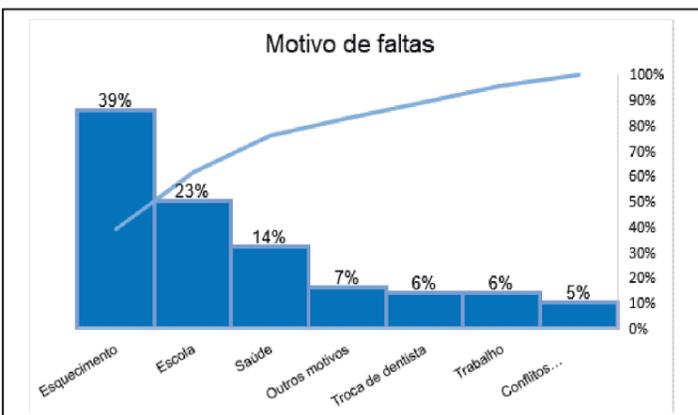
Histórico: As faltas ao tratamento ortodôntico são em torno de 11% que correspondem a quase 2 vezes ao valor das demais especialidades odontológicas (6%). Excesso de faltas pode acarretar exclusão do tratamento

Condição atual: depois do atendimento, pacientes vão a recepção para reagendar a consulta. Não há forma de lembrá-los de seus compromissos.

Descrição do problema: 188 faltas (11%) cometida por 118 pacientes no período de 15 meses. 22 (18%) pacientes foram excluídos do tratamento por excessivo número de faltas.



Objetivo: Reduzir os índices de faltas a valores semelhantes as demais especialidades ou eliminá-lo;



Contramedidas

What	Why	Where	When	Who	How	How Much
Utilizar a plataforma do Whatsappweb para recordar os pacientes de suas consultas	39% esquecem as consultas e 55% preferem o Whatsapp	Na recepção da PODON	A cada reagendamento de pacientes de Ortodontia	ASBs e militares da recepção	Utilizando a plataforma Whatsapp web	Sem custos
Aumentar um horário no período noturno para ampliar a oferta de atendimento para os clientes	25% faltam porque tem compromissos com o horário escolar	Na agenda do Ortodontista	Quando retornar o atendimento	O dentista	Avisando a chefia e ASBs e verificando a disponibilidade de consultório.	Sem custos

Ações de acompanhamento: Utilizar a ferramenta por 3 meses apenas no serviço de Ortodontia da Podon. Caso o resultado seja alcançado, passar a utilizar para as demais especialidades odontológicas.

Confirmação de efeito: Após a utilização pela primeira vez do envio de mensagem para confirmação de consulta, as faltas serão contabilizadas pelos próximos 90 dias. O objetivo será reduzir para valores similares as demais especialidades ou até mesmo eliminar as faltas. Os dados serão coletados pelo software de marcação e agendamento de consultas utilizado.

Fonte: O autor.