

Título: Avaliação do absenteísmo nas consultas e exames agendados de uma unidade básica no município de Santos com intervenção do Conselho gestor e da comunidade

Nome do aluno: Elaine Batista de Oliveira

Nome do Orientador: Thaís Regina Gomes de Araújo

Introdução:

Absenteísmo consiste no ato de deixar de realizar alguma atividade ou função, nesse caso, pode ser caracterizado pela ausência do usuário a consulta ou exame agendado sem aviso prévio (MINIDICIONÁRIO, 1993).

O absenteísmo nas consultas no sistema único de saúde é uma realidade em vários municípios do Brasil. Na região metropolitana do Espírito Santo, por exemplo, dos 315.240 procedimentos oferecidos pelo Estado no primeiro semestre de 2014, 114.780 pacientes faltaram, ou seja, 36% do total das marcações (TV GAZETA, 2015). Já em Manguinhos na Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro, um levantamento realizado no segundo semestre de 2012, foi identificado um percentual de faltas de 48,9% do total de 2272 agendamentos, sendo que, dessas faltas, 58,5% das pessoas faltaram uma vez, 26,5% faltaram duas vezes e 15% faltaram mais de três vezes (IZECKSOHN; FERREIRA, 2014).

Na Unidade em estudo, o absenteísmo tem gerado uma cascata de problemas, como longo tempo de espera para atendimento na recepção para o reagendamento, vaga para consulta médica com espera para aproximadamente três meses, aumento do serviço da recepção ao refazer o agendamento, lançamento no sistema das faltas e redução na participação desses profissionais em outras atividades essenciais como a reunião de equipe, o que também gera reclamações de outros usuários e estresse do profissional.

Diante desse fato, há interesse dos gestores para a redução desses índices, o governo do Espírito Santo tem um projeto de implantar um call center para confirmação dos agendamentos (TV GAZETA, 2015). Em São Caetano no Grande ABC, houve uma redução de 30% nos índices de absenteísmo das consultas e exames desde fevereiro de 2013, quando esse sistema de call center foi implantado (MORAES, 2016).

Com esse estudo, será possível realizar um levantamento dos motivos principais das faltas às consultas e exames agendados, e assim propor estratégias de intervenção que visam mudar este panorama.

Objetivos:

Objetivo Geral:

Avaliar o percentual e os motivos do absenteísmo dos usuários nas consultas e exames agendados com intervenção do Conselho gestor e da comunidade para redução do absenteísmo.

Objetivos Específicos:

1. Apresentar os dados e discutir com o Conselho gestor e usuários os motivos do absenteísmo.
2. Avaliar o absenteísmo por meio da aplicação de um questionário.
3. Realizar ações educativas na sala de espera com apoio de um panfleto educativo, construído pela autora do projeto com a colaboração da equipe, ações que se estenderão durante as visitas domiciliares do agente comunitário de saúde.

Método

Local: Unidade Saúde da Família da Alemoa. Município de Santos-SP

Público Alvo: Usuários da Unidade. **Participantes:** Gestor e demais profissionais da Unidade.

Ações:

1. Será realizado um levantamento entre os meses de maio a agosto de 2016 para identificar quem são os usuários faltosos e o percentual de faltas as consultas e exames agendados.
2. Com base nesses dados, será aplicado um questionário a esses usuários durante a visita domiciliar do agente de saúde ou quando o paciente comparecer a unidade para remarcação do agendamento. Nesse questionário, ele explicará qual o motivo da falta (anexo 1).
3. Após levantamento das principais causas do absenteísmo, discutir com o gestor e com os usuários estratégias para sua redução.
4. Elaboração de um panfleto educativo com a finalidade de orientar os usuários na sala de espera e durante as visitas domiciliares sobre a importância do comparecimento as consultas e exames agendados.

Avaliação e monitoramento:

Para avaliação da redução do absenteísmo, trimestralmente será realizado um levantamento do quantitativo das faltas, através do sistema de informação MV, utilizado atualmente na Unidade para agendamento de todos os procedimentos que envolva os usuários e posteriormente, discussão com a equipe para avaliação dos resultados.

Resultados esperados:

Com essas ações, será possível uma conscientização dos usuários para melhorar o atendimento ao serviço da unidade, ajudando a reduzir a demanda reprimida e aumentando o acesso dos demais usuários ao serviço de saúde. E com isso, espera-se uma redução significativa do absenteísmo e melhor coordenação do cuidado não só na atenção primária mas em toda a Rede de saúde.

Anexo 1 - Questionário para avaliação do absenteísmo

1 - Nome: _____

2 - Data de Nascimento: ___/___/_____

3 - Tipo de agendamento

() exame. Qual _____

() consulta na unidade. Qual médico/enfermagem/dentista _____

() consulta de especialidade. Qual _____

4 - Motivo da falta

() esquecimento

() financeira

() outro motivo. Qual _____

5 - Como você avalia a organização da unidade para o agendamento das consultas? O que você mudaria?

6 - Na sua opinião o que pode contribuir para facilitar o comparecimento nas consultas agendadas?

7 - Você teria mais alguma sugestão?

Referências:

Espírito Santo TV Gazeta. Faltas em consultas médicas pelo SUS chegam a 46% no ES. [Internet]. Espírito Santo; 2015. Disponível em: <<http://www.gazetaonline.com.br/conteudo/2015/09/noticias/cidades/3908728-quase-metade-dos-pacientes-falta-a-exames-e-consultas-no-sus.html>>. Acesso em: 7 set. 2016.

IZECKSOHN, Mellina Marques Vieira; FERREIRA, Jaqueline Teresinha. Falta às consultas médicas agendadas: percepções dos usuários acompanhados pela Estratégia de Saúde da Família, Manguinhos, Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, [S.l.], v. 9, n. 32, p. 235-241, ago. 2014. ISSN 2179-7994. Disponível em: <<https://www.rbmf.org.br/rbmfc/article/view/960>>. Acesso em: 7 set. 2016.

MINIDICIONÁRIO Aurélio da Língua Portuguesa. Direção de Aurélio Buarque de Holanda Ferreira. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

MORAES, Thaís. Pacientes faltam a 25% das consultas do SUS. Diário do Grande ABC, São Paulo, 24 mar. 2013. Disponível em: <[http://www.dgabc.com.br/\(X\(1\)S\(wph3kexovr4u4z5qx0ugd34f\)\)/Noticia/93948/pacientes-faltam-a-25-das-consultas-do-sus](http://www.dgabc.com.br/(X(1)S(wph3kexovr4u4z5qx0ugd34f))/Noticia/93948/pacientes-faltam-a-25-das-consultas-do-sus)>. Acesso em: 7 set. 2016.