



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

ANDRE MAIA FRANCO DE CARVALHO

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA UBS REDENTOR, CACONDE-SP

SÃO PAULO  
2020

ANDRE MAIA FRANCO DE CARVALHO

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA UBS REDENTOR, CACONDE-SP

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Especialização em Saúde da  
Família da Universidade Federal de São Paulo  
para obtenção do título de Especialista em  
Saúde da Família

Orientação: MARIA APARECIDA MOREIRA MARTINS

SÃO PAULO  
2020

## **Resumo**

O absenteísmo na atenção primária se constitui em um fator de redução do acesso ao serviço de saúde, quebra da continuidade de tratamento de doenças crônicas, aumento de fila de espera por consultas e desorganização do serviço de saúde, gerando um efeito em cascata, o que acarreta em perda na qualidade da assistência à saúde como um todo. Na UBS Redentor em Caconde-SP, o índice de absenteísmo é significativamente maior que o aceitável na atenção primária. O projeto de saúde do território analisou os fatores causais específicos da UBS Redentor através de questionários com o usuários do serviço e propõe ações para minimizar a magnitude do problema e, conseqüentemente, seus efeitos deletérios na saúde da população como um todo.

## **Palavra-chave**

Unidade Básica de Saúde. Planejamento Estratégico. Organização e Administração. Acesso aos Serviços de Saúde. Absenteísmo.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

O absenteísmo, aqui definido como "o não comparecimento de usuários do serviço de saúde a consultas agendadas ou programadas", é um dos fatores que contribui para o aumento da fila de espera por consultas médicas, além de refletir uma falha na longitudinalidade da assistência à saúde de uma população. O aumento da fila de espera por consultas médicas se constitui ao mesmo tempo como uma das consequências e um fator causal do absenteísmo, constituindo, assim, um ciclo vicioso que dificulta progressivamente o acesso da população ao serviço e a universalidade da assistência à saúde.

Dentre as consequências diretas e indiretas de uma alta taxa de absenteísmo, podemos elencar a descontinuidade na assistência à saúde do indivíduo que não comparece à consulta (o que, por sua vez, pode levar a agravos à saúde a longo prazo); desorganização do sistema administrativo de agendamento de consultas da Unidade de Saúde; aumento da demanda reprimida (posto que o paciente ausente, na maioria das vezes, buscará a remarcação de mais uma consulta e o horário reservado previamente para a consulta nem sempre é aproveitado por outro paciente).

Na ESF, em que grande parte dos atendimentos se destina a pacientes com doenças crônicas que frequentemente cursam com períodos assintomáticos a despeito do devido controle da condição de saúde, o não comparecimento desses pacientes às consultas programadas diminui a taxa de controle do quadro de doenças crônicas e aumenta o risco e taxa de eventos e agravos advindos dessas condições.

Este projeto objetiva a intervenção na UBS Onofre Lazaro Roza (UBS Redentor), situada no bairro Jardim Redentor na periferia da cidade de Caconde-SP e atende a população dos bairros Jardim Redentor, São José 1, São José 2, São José 3 e parte do Bairro dos Estados. Essa população corresponde à maioria da população de baixa renda do município. A taxa de absenteísmo na UBS Redentor no ano de 2019 foi de 36%, variando de 25% (mês de Novembro) até 58% (mês de Junho), considerada, segundo as referências, muito alta.

A Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo estipula como aceitável uma taxa de absenteísmo de até 15% (Campoville 2019). Portanto a proporção de consultas agendadas e não realizadas na UBS superam o dobro do estipulado como aceitável. Foram investigadas, através de questionários com os usuários da Unidade de Saúde, as causas mais prevalentes para falta do usuário à consulta agendada.

Dentre as principais causas alegadas pelos usuários para a falta em consultas agendadas, as que respondiam por mais 90% dos casos eram "esquecimento", "dificuldade para se chegar à UBS (falta de transporte, distância territorial da UBS à residência)" e "longo tempo entre o agendamento da consulta e o atendimento (paciente melhorou enquanto aguardava consulta ou procurou atendimento em outro serviço de saúde)".

A maior taxa de absenteísmo ocorreu entre os moradores dos bairros São José 1, São José 2 e São José 3. Apesar desses bairros estarem localizados em terreno próximo à UBS geograficamente, estão separados dela por um terreno de matagal sem infraestrutura de via pública. Assim, o acesso se dá por longas vias que cortam a região norte da cidade e passam por terrenos de acentuado aclive e declive. Uma Unidade Básica denominada Centro de Saúde, que realiza apenas atendimentos de demanda espontânea por médicos plantonistas e

não faz parte da Estratégia de Saúde da Família, se apresenta com acesso mais curto por via pública para a população dos bairros São José. Como a cidade não dispõe de transporte público, grande parte dos moradores desses bairros buscam atendimento no Centro de Saúde e faltam às consultas agendadas na UBS Redentor devido à dificuldade de acesso e falta do transporte.

As ações deste projeto visam reduzir as taxas de absenteísmo, aumentar o acesso e maior aproveitamento dos recursos disponíveis para a atenção primária na área da Unidade em estudo.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

Cardoso (2019) constata que o maior índice de absenteísmo dos usuários dos serviços de saúde se dá na rede básica ambulatorial por ser um nível de complexidade de relativo fácil acesso. E agrupa as principais causas de absenteísmos levantadas em 3 grandes grupos: vulnerabilidade social (dificuldade de acesso ao serviço de saúde por questões financeiras ou sociais para chegar ao local de atendimento); incompatibilidade de horários; vontade própria do paciente ou esquecimento. O esquecimento foi um dos 3 principais fatores causais para falta a consultas agendadas levantados na UBS Redentor no ano de 2019. Já a vulnerabilidade social, englobando a dificuldade de acesso por questões financeiras e sociais, está presente também no mesmo levantamento sendo representado pelo fator “dificuldade para se chegar à UBS” (fator mais prevalente dentre a população dos bairros São José, que, por conseguinte, são os bairros com maior vulnerabilidade social tendidos pela UBS).

Segundo Catelan (2018), algumas das principais causas de falta a consultas agendadas foram, em ordem decrescente de importância, “esquecimento”; “falta de transporte”; “falha na comunicação”; “dificuldade socioeconômica”; “devido ao trabalho”; “tempo de espera muito grande”; “melhora do paciente”. Na UBS Redentor ao longo do ano de 2019, a causa mais importante foi “esquecimento”, seguida por “dificuldade para se chegar à UBS” e, em seguida, “longo tempo entre o agendamento da consulta e o atendimento (paciente melhorou enquanto aguardava consulta ou procurou atendimento em outro serviço de saúde)”. Entretanto, durante o período de Maio a Julho, época em que ocorre a colheita de café no município - atividade que emprega sazonalmente grande parte da população de baixa renda - a principal causa passou a ser “coincidência da consulta com horário de trabalho”. É importante ressaltar que esse período é o que apresentou maior índice de absenteísmo na Unidade.

Campoville (2019) demonstra que um fator de grande importância no absenteísmo em consultas médicas previamente agendadas é tempo decorrido entre o agendamento da consulta e sua data de realização. Na UBS Redentor, o tempo médio de espera para a consulta desde seu agendamento foi de 4 a 5 semanas. Os pacientes que alegaram ter faltado à consulta agendada por esse motivo reportaram que melhoraram espontaneamente durante o tempo de espera (ou eram pacientes com doença crônica assintomáticos que não viam necessidade em retornar à consulta) ou procuraram serviço de Pronto Atendimento antes da consulta agendada.

## **AÇÕES**

A partir dos dados levantados e considerando a natureza multifatorial do problema, uma estratégia de intervenção foi planejada com várias ações para contrapor os principais fatores causais do absenteísmo encontrado na unidade de saúde.

Para minimizar as faltas a consulta ocasionadas por esquecimento do usuário, foi proposto, além de entregar lembrete impresso com a data e horário da consulta para o paciente, realizar contato telefônico ou pessoalmente através do agente comunitário de saúde poucos dias antes da data da consulta para lembrar e confirmar o comparecimento do paciente.

A fim de diminuir a fila de espera por consulta e ampliar o acesso ao serviço de saúde, a agenda de atendimento médico foi reestruturada para o modelo de Acesso Avançado – modelo em que se amplia o número de “consultas no dia”, sem a necessidade de agendamento prévio.

Em relação à dificuldade de acesso, que é predominante entre os moradores dos bairros São José, a ação adotada foi o aumento de atendimento em visitas domiciliares para famílias mais vulneráveis socialmente e a busca junto ao governo municipal da implantação de um Posto Avançado da UBS dentro dos bairros São José em imóvel pertencente ao poder público municipal. Foi constatada a existência de um imóvel onde se realizam atividades escolares com uma ampla área anexa que estava sendo subutilizada. A prefeitura sinalizou que seria viável a utilização da área para atendimento ambulatorial.

Por fim, é programada uma estrutura diferente para a agenda de consulta médica nos meses correspondentes à colheita de café, sabidamente a época em que há grande aumento do absenteísmo. Como a atividade se dá durante todo o horário em que há o funcionamento da unidade, o que dificulta agendamento em horários alternativos, foi proposto aumentar a proporção de atendimentos de demanda espontânea em relação às consultas agendadas durante esse período para ampliar e facilitar o acesso dos trabalhadores.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Com a estratégia adotada, é esperada a redução da taxa de absenteísmo em conjunto com a redução do tempo de espera por consultas agendadas e ampliação do acesso ao serviço de saúde para as famílias mais vulneráveis.



## **REFERÊNCIAS**

CAMPOVILLE, J. M. H. Estudo sobre absenteísmo em ambulatórios médicos especializados no interior de São Paulo. Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Piracicaba, SP, 2019

CARDOSO, M. F. Absenteísmo dos usuários no sistema único de saúde: revisão bibliográfica. Trabalho de conclusão de curso de especialização Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

CATELAN D. Absenteísmo no serviço ambulatorial do SUS: estratégias e perspectivas das equipes de saúde na rede pública do Departamento Regional de Saúde II - Araçatuba-SP 2011-2017. [dissertação]. São Paulo. Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, 2018.