



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

ANNA PAULLA DE ABREU COSTA

PROJETO DE INTERVENÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE O ABSENTEÍSMO EM
CONSULTAS MÉDICAS

SÃO PAULO
2018

ANNA PAULLA DE ABREU COSTA

PROJETO DE INTERVENÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE O ABSENTEÍSMO EM
CONSULTAS MÉDICAS

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: DANIELLE ABDEL MASSIH PIO

SÃO PAULO
2018

Introdução

A principal porta de entrada dos usuários na Rede de Atenção à Saúde é a atenção básica, que tem por função garantir e coordenar o acesso da população aos diversos serviços de saúde; sua organização tem como premissa resolver grande parte dos problemas de saúde, evitando a busca pelo atendimento nas emergências dos hospitais. O trabalho do médico de família e comunidade nas diretrizes preconizadas pelo Ministério da Saúde deve incluir a criação de grupos de apoio, debate e campanhas; acolhimento de demanda espontânea, visando o atendimento à população com situações pontuais, mais agudas e principalmente o trabalho com a demanda programada, ou seja, consultas agendadas previamente pelo usuário, familiares ou por busca ativa de pacientes (FREIRE et al., 2008).

O termo absenteísmo ambulatorial é definido como “[...] o não comparecimento do paciente a um procedimento previamente agendado em unidade de saúde, sem nenhuma notificação.” (OLÍMPIO et al. 2016, p. 19). O paciente que falta a uma consulta muitas vezes não tem a noção do quanto essa decisão afeta todo o planejamento da equipe, a eficiência de marcações e tempo agendamento-consulta são influenciados de formas negativas.

Outras consequências, como o adiamento das necessidades de cuidados, aumento da insatisfação com o serviço e aumento do tempo de espera para marcar a consulta, afetam diretamente o vínculo do usuário com o serviço de saúde. Em relação à gestão destes serviços, há o aumento da demanda reprimida, desequilíbrio na oferta de serviços, aumento dos custos assistenciais, desperdício dos serviços desde a consulta do médico da atenção básica; o retrabalho de quem faz o agendamento e nova visita do Agente Comunitário de Saúde (ACS) para entrega do agendamento (CAVALCANTE, 2013).

O porquê da ausência ou presença do usuário em consultas médicas agendadas no serviço de saúde deve ser conhecido, devido ao impacto no cuidado do usuário. O absenteísmo às consultas provoca o aumento das filas de esperas para agendamento de consultas e dificulta o acesso aos serviços de saúde. Além disso, quem falta tende a remarcar uma nova consulta, comprometendo seu acompanhamento e a assistência a outras pessoas. Pode causar a impressão de falta de vagas e/ou profissionais que supram as necessidades da população, devido ao mal aproveitamento das vagas disponíveis.

A área de abrangência da UBS Leopoldino José dos Passos é relativamente grande, o que requer uma boa organização e profissionais engajados no mesmo propósito para uma boa execução do trabalho prestado a população.

O absenteísmo na unidade chega a ser de aproximadamente 30% ao mês, um número alto comparado ao tempo de espera do usuário para consulta médica que varia em torno de 1 mês. Observando alguns fatores, vê-se que o fator mais implicante nesse número de abstenções são: fator climático, por exemplo, dias chuvosos ou frios e fator sócio-econômico por não conseguirem transporte para chegar a UBS, o esquecimento de dia ou horário e as eventualidades encontram-se em menor valor.

Sendo assim, este estudo tem por objetivo avaliar os motivos que levam o paciente a faltar às consultas agendadas ou a abandonar o tratamento, a fim de discutir estratégias que

possam minimizar as dificuldades percebidas na adesão às consultas programadas dos serviços de saúde.

Objetivos (Geral e Específicos)

Objetivo Geral: identificar motivos de ausência e otimizar a oferta e a procura de consultas médicas programadas, sensibilizando e conscientizando os usuários das consequências geradas, na UBS Leopoldino José dos Passos - Franco da Rocha - SP.

Objetivos Específicos:

- identificar os motivos de absenteísmo em consultas médicas programadas na UBS
- otimizar as ofertas de consultas;
- sensibilizar o usuário quanto ao fluxo de agendamento, procura e demanda.

Método

Local: UBS Leopoldino José dos Passos, Franco da Rocha, SP.

Público-alvo: Todos os usuários do serviço de saúde cadastrados

Plano de Ações: realização de questionário impresso dado ao usuário, pela recepção, no momento de retorno à próxima consulta, onde os usuários que tenham faltado, possam justificar de maneira sucinta o motivo da falta, além de visita do ACS para esclarecimento da falta e melhor dia e horário de reagendamento da consulta; ligações de confirmação de presença à consulta agendada, realizadas pelo setor de acolhimento, com uma semana de antecedência, podendo assim ceder vaga a outro usuário, caso este não possa comparecer à consulta ou seja desistente, podendo também o usuário ter opções de dia e horário alternativo para comparecimento à consulta médica na Unidade de saúde; sensibilização do usuário através de palestras educativas e expositivas dos índices de absenteísmo e o reflexo das faltas no atendimento e tratamento da comunidade, ministrada por médicos e/ou enfermeiros da UBS Leopoldino José dos Passos, visando a diminuição do grande número de absenteísmo apresentado no segundo semestre do ano de 2017 na UBS.

Avaliação e Monitoramento: a realização de reuniões semanais com os ACSs e os enfermeiros para avaliação dos questionários respondidos, o ponto de vista dos ACSs em relação ao motivo exposto pelo usuário, já que o ACS tem conhecimento de área e condições do usuário e, a partir desse ponto fazer, por meio de gráficos, comparações com a mesma época do ano as metas alcançadas, as dificuldades encontradas e a viabilidade de continuação do projeto.

Resultados Esperados

Espera-se com o projeto identificar e buscar soluções para os casos de absenteísmo. Além de sensibilizar e conscientizar a população usuária do serviço sobre os impactos provocados por faltas nos atendimentos de outros usuários e os custos ao setor público.

Referências

CAVALCANTI, R. P.; CAVALCANTI, J. C. M.; SERRANO, R. M. S. M.; SANTANA, P. R. Absenteísmo de consultas especializadas no sistema de saúde público: relação entre causas e o processo de trabalho de equipe de saúde da família, João Pessoa – PB, Brasil. **Tempus Actas de Saúde Coletiva**. v. 7, n. 2, p. 63-84, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18569/tempus.v7i2.1344>

FREIRE, L.A.M et al. O acolhimento sob a ótica de profissionais de saúde da família. **Rev. Min. Enferm**. v. 12, n. 2, p. 271-277, Abr-Jun, 2008.

OLÍMPIO, N. B.; MAGALHÃES, A.; MARTINES, C.; FELIZOLA, N.; FALCÃO, L.. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. **Artigo - BEPA**, v. 13, n. 152, p. 19-32, 2016.