



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

JUAN FERNANDO CABEZAS RIOFRIO

A RELAÇÃO ENTRE O MODELO DE ACESSO AVANÇADO E O ABSENTEÍSMO DE
PACIENTES ÀS CONSULTAS NA REDE DE ATENÇÃO BÁSICA DO SISTEMA ÚNICO
DE SAÚDE NA USAFA MIRIM 1

SÃO PAULO
2020

JUAN FERNANDO CABEZAS RIOFRIO

A RELAÇÃO ENTRE O MODELO DE ACESSO AVANÇADO E O ABSENTEÍSMO DE
PACIENTES ÀS CONSULTAS NA REDE DE ATENÇÃO BÁSICA DO SISTEMA ÚNICO
DE SAÚDE NA USAFA MIRIM 1

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: RENATA CASAGRANDE GUZELLA

SÃO PAULO
2020

Resumo

O absenteísmo às consultas médicas agendadas, isto é, o não comparecimento a um compromisso pactuado, em grande escala dentro do sistema de saúde gera um gasto infrutuoso dos recursos públicos usados na área da saúde. Na USAFA Mirim é possível observar uma perda grandiosa de atendimentos agendados no serviço, por absentismos que poderiam ser evitados. A proposta deste projeto de intervenção é realizar uma pesquisa quantitativa, analítica, observacional e transversal que visa comparar as taxas de absenteísmo às consultas agendadas por parte da população vinculada a esta USAFA, e posteriormente com base nos achados sustentar programas visando a diminuição da problemática. O levantamento dos dados será realizado usando o banco de dados do sistema online utilizando, a Olostech®, considerando o número de vagas disponíveis, vagas agendadas e o número de pacientes que faltaram a seus agendamentos. Posteriormente será criado um gráfico das informações usando métodos convencionais como a processador de dados da Microsoft Excel®, para discussão em reunião de equipe e fixação nos murais na própria USAFA a fim de conscientizar a população, e por fim será disponibilizado um espaço para contatar os pacientes e relembrar das horas marcadas na USAFA ou remarcar, se for o caso.

Palavra-chave

Acesso aos Serviços de Saúde. Absenteísmo. Agendamento de consultas. Acesso aos Serviços de Saúde.

PROBLEMA/SITUAÇÃO

O absenteísmo às consultas médicas agendadas, isto é, o não comparecimento a um compromisso pactuado, em grande escala dentro do sistema de saúde gera um gasto infrutuoso dos recursos públicos usados na área da saúde.

Para o Sistema Único de Saúde manter estes compromissos agendados necessita manter em prontidão os profissionais da saúde, comprar equipamentos, alugar/comprar espaços físicos com toda sua infraestrutura, originando desperdícios econômicos que poderiam ser evitados diminuindo a taxa de absenteísmo às consultas.

Este trabalho de investigação pretende levantar dados relacionados ao acesso avançado e ao absenteísmo às consultas para criar uma modificação das modalidades ou métodos de acesso aos serviços à saúde na USAFA com a finalidade de diminuir estes agendamentos infrutuosos, e um aproveitamento superior dos recursos públicos.

Ao analisar o absentismo como um problema terá a oportunidade de buscar os meios para diminuí-lo. Como exemplo, nos Estados Unidos, sempre se fazem chamadas telefônicas aos pacientes no dia anterior ou até com 2 dias ao agendamento da consulta, para confirmar a presença ou então reagendar nesse momento. Esta mínima ação faz que a porcentagem do absenteísmo diminua drasticamente, que muito bem poderia ser implementado como rotina em nosso território.

A USAFA Mirim I possui 3 Equipes de trabalho: a equipe Amarela com 3270 pessoas cadastradas pertencendo a 1197 famílias; a Equipe Azul com 2724 pessoas cadastradas pertencendo a 1656 famílias; e a Equipe Vermelha com 2691 pessoas cadastradas pertencendo a 967 famílias, totalizando no território 8685 pessoas cadastradas pertencentes a 3820 famílias.

Após a implantação do Acesso Avançado a quantidade de atendimentos evidentemente tem aumentado, porém, é visível que a taxa de absenteísmo também tem aumentado. Por isto a importância deste trabalho para partindo disto poder pôr em pauta questões tais como: é garantida a visita médica de acordo com a agenda? As consultas do dia garantidas pelo acesso avançado dispensam o agendamento de consultas? Os pacientes estão esperando agravar as condições prévias para acudir à USAFA em busca de consulta e serem vistos através do acesso avançado como um substituto da UPA? .

Em um breve levantamento, pode-se observar que na equipe Vermelha mais de setenta por cento do absentismo nas consultas marcadas para seguimento com mais de uma 2 semanas, especialmente os agendamentos de hipertensos e diabéticos, que quase sempre perdem a consulta e são vistos em atendimento médico de demanda espontânea. Agora os agendamentos mais próximos, como os seguimentos pré-natais ou dos primeiros meses da infância, a porcentagem de absentismo é bem reduzida, aproximadamente 5 a 10 %. Supostamente esta porcentagem pode ser atribuída também ao risco destes pacientes serem convocados ao Conselho Tutelar se persistem faltosos aos atendimentos.

ESTUDO DA LITERATURA

Após a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) em 1988 e sua municipalização em 1990, o acesso a Atenção Primária à Saúde (APS) passou a ser feita através das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e pelas Equipes de Atenção Básica, sendo a primeira a principal porta de entrada e comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde. O local onde são inseridas visa a facilidade ao acesso e promoção de saúde de qualidade com a comunidade através da proximidade com a mesma (SILVEIRA et al, 2018).

No entanto, segundo pesquisas, a falta de assistência às consultas agendadas pelos pacientes se tem demonstrado ser um problema crônico comprometendo a eficácia dos atendimentos (SILVEIRA et al, 2018).

Oleskovicz et al (2014) apontam, no seu estudo, uma prevalência global de absenteísmo em torno de 25% em ambulatório especializado, e na Unidade Básica de Saúde, Tristão et al (2016) encontraram prevalência de absenteísmo de 13,5% e 11,8% em 2014 e 2015 em UBS do Espírito Santo, respectivamente, enquanto Izecksohn e Ferreira (2014) relata um percentual de faltas de 48,9% em uma UBS da periferia do Rio de Janeiro.

Frente a estes dados percebemos a necessidade de criar novas estratégias de acesso à saúde da comunidade com reformulações que permitam melhor uso dos recursos econômicos e humanos a disposição da população. Estas faltas as consultas causam um impacto muito forte na organização do trabalho da unidade, especialmente no gasto infrutuoso dos recursos públicos sendo o maior prejudicado o cidadão que tem que pagar cada dia taxas exuberantes de impostos pelo governo.

AÇÕES

A proposta deste projeto de intervenção é realizar uma pesquisa quantitativa, analítica, observacional e transversal que visa comparar as taxas de absenteísmo às consultas agendadas por parte da população vinculada a USAFA Mirim I da Praia Grande, e posteriormente com base nos achados sustentar programas visando a diminuição da problemática, como o uso de Murais na própria USAFA, a criação de um espaço para contatar os pacientes e relembrar das horas marcadas na USAFA.

Os números de ofertas de consultas agendadas e dos números de absenteísmo serão coletados on-line no sistema utilizado no município, a Olostech®, e serão transcritos para o processador de dados, a planilha do Microsoft Excel® e para então serem feitas as análises para fins estatísticos descritivos.

Os dados coletados devem abranger não só das consultas médicas, mas também dos agendamentos com as enfermeiras, dos dentistas, dos agendamentos para coleta de amostras biológicas, dos agendamentos originados na USAFA para centros especializados, etc.

Os atendimentos na unidade de saúde serão avaliados, de acordo com a sua respectiva equipe (Equipe Amarela, Equipe Azul e a Equipe Vermelha).

Os dados a serem utilizados seguirão os seguintes coeficientes para análise das frequências, em porcentagem:

1) Coeficiente de Vagas Utilizadas: $\text{Total de Agendados} - \text{Faltas} / \text{Total de Atendidos}$

2) Coeficiente de Agendados: $\text{Total de Agendados} / \text{Total de Vagas Ofertadas}$

3) Coeficiente de Faltas: $\text{Total de Faltas} / \text{Total de Agendados}$

4) Coeficiente de Atendimentos do Dia: $\text{Total de Atendimentos do Dia} / \text{Total de Atendidos}$

Sendo que o Total de Vagas Ofertadas corresponde ao número de vagas disponíveis para atendimento; Total de Agendados ao número de pacientes com vaga marcada; Total de Atendimentos do Dia são os pacientes vistos por acesso avançado atendidos no mesmo dia; Faltas trata-se do incumprimento ao agendamento; e o Total de atendidos é o número de pacientes consultados.

A compilação destes dados permitirá a análise das taxas de frequência dos usuários do SUS da USAFA Mirim I, quanto às consultas agendadas com as confecção de gráficos que facilitarão a compreensão de todos.

O resultado desta pesquisa deverá ser discutida com toda a equipe da USAFA para dialogar sobre a melhor abordagem do absentismo. Será confeccionado um mural informativo para que os pacientes também estejam conscientes do prejuízo que é causado ao território pela falta a um compromisso pactuado, ou seja ao agendamento.

Com o conhecimento real da taxa de absentismo poderemos então iniciar métodos de ação

que nos ajudem alcançar a recuperação dos agendamentos perdidos, entre outros métodos o principal será contando com o apoio dos Agentes Comunitários que poderiam ter um horário diário para realizar chamadas aos pacientes para recordar do compromisso e reagendar consultas se for o caso.

Esta avaliação do absentismo será contínua, com análise trimestral, para que seja possível fazer um comparativo das taxas de absentismo frente aos esforços realizados.

RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que com este projeto de intervenção seja possível a identificação das taxas de absentismo aos atendimentos agendados por parte da população vinculada a USAFA Mirim I da Praia Grande para assim gerenciar melhor as consultas agendadas.

Desta forma, será possível criar novas estratégias de acesso à saúde da comunidade com reformulações que permitam melhor uso dos recursos econômicos e humanos a disposição da população, melhora da organização do trabalho da unidade, e conscientização da população cadastrada.

REFERÊNCIAS

SILVEIRA G.S., FERREIRA P.R., SILVEIRA D.S., SIQUEIRA F.C.V. Prevalência de absenteísmo em consultas médicas em unidade básica de saúde do sul do Brasil. **Rev Bras Med Fam Comunidade.** v.13, n.40, p.1-7, 2018. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc13\(40\)1836](http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc13(40)1836)

OLESKOVICZ M., OLIVA F.L, GRISI C.C.H, LIMA A.F., CUSTÓDIO I. Técnica de overbooking no atendimento público ambulatorial em uma unidade do Sistema Único de Saúde. **Cad Saúde Pública.** v.30, n.5, p.1009-17, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00158612>

TRISTÃO F.I., LIMA R.C.D., LIMA E.F.A, ANDRADE M.A.C. Acessibilidade e utilização na atenção básica: reflexões sobre o absenteísmo dos usuários. **Rev Bras Pesq Saúde.** v.18, n.1, p.54-61, 2016. Disponível em: periodicos.ufes.br/RBPS/article/download/15134/10715

IZECKSOHN MMV, FERREIRA JT. Falta às consultas médicas agendadas: percepções dos usuários acompanhados pela Estratégia Saúde da Família, Manguinhos, Rio de Janeiro. **Rev Bras Med Fam Comunidade.** v. 9, n.32, p. 235-41,2014. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc9\(32\)960](http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc9(32)960)