

ESTRATÉGIA PARA ENFRENTAMENTO DO ABSENTEÍSMO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Área Temática: Atenção Especializada

Palavras-chave: Absenteísmo, gestão de agendas.

INTRODUÇÃO

O absenteísmo de consultas e exames nas especialidades médicas da saúde pública do Brasil tornou-se um problema crônico que gera grande preocupação por parte dos gestores, abrindo discussões de como reduzi-lo. O esquecimento, a distância entre a data do agendamento e a consulta, a melhora do sintoma que levou ao agendamento, a dificuldade de locomoção, a liberação da empresa para ir à consulta e a falta de conhecimento do usuário sobre a marcação, são obstáculos encontrados no dia a dia das unidades de saúde e que colaboram para o absenteísmo. Segundo estudos, o absenteísmo esperado é entorno de 25 a 30 %, onde a perda destes agendamentos leva ao desperdício do recurso público, impacta no processo de trabalho e aumenta as filas de espera. Além das questões administrativas, o mais preocupante são os prejuízos que a ausência destas consultas e exames podem gerar no cuidado da saúde dos usuários^{1,2,3}.

OBJETIVO

Diante do quadro atual em relação ao absenteísmo, o estudo mostra-se importante tanto em questões administrativas, como na melhora do cuidado do paciente, tendo como objetivo reduzir a ausência dos usuários em consultas médicas a fim de otimizar a distribuição das vagas.

MÉTODO

Foi realizada uma amostra constituída pela taxa de absenteísmo do período de Abril a Setembro de 2015 e Abril a Setembro de 2016 nas seguintes especialidades: cardiologia, cirurgia geral, dermatologia, oftalmologia, otorrinolaringologia e gastroenterologia. Implantamos assim a gestão das agendas através do contato telefônico e estabelecida como rotina de trabalho à confirmação da presença dos usuários agendados, assim como o cancelamento e disponibilização da vaga caso não houvesse confirmação de comparecimento. Concomitantemente iniciou-se um trabalho de conscientização dos funcionários que

participavam desta ação para que compreendessem a importância de seu trabalho e o impacto que o mesmo resultaria na saúde do usuário.

RESULTADOS

Observou-se que após a utilização da estratégia do contato telefônico prévio a taxa de absenteísmo total entre as especialidades caiu de 21% para 19%, causando assim uma redução de 2%, em número absoluto 560 consultas.

DISCUSSÃO

Em um estudo realizado no Ambulatório Médico de Especialidades (AME), no interior do estado de São Paulo, foi observado que após a confirmação dos agendamentos por telefone ocorreu uma redução de 2 a 4% no absenteísmo ⁴.

Apesar da redução das taxas de absenteísmo estar próxima aos resultados do AME, acredita-se que a estratégia poderia ter sido mais eficaz se os cadastros telefônicos dos usuários estivessem atualizados, sendo este o maior obstáculo encontrado pelos profissionais que realizaram a ação e que causou uma redução significativa na otimização das vagas.

CONCLUSÃO

O absenteísmo é sem dúvida um grande desafio e por isso se faz necessário à ação em conjunto com todos os sujeitos envolvidos em sua produção. É muito importante a conscientização do usuário em relação à presença nas consultas médicas e o aviso caso não possa comparecer. Esse processo aumenta o acesso de outros usuários ao sistema de saúde e como consequência diminui o prazo de espera para realização de consultas médicas, refletindo na continuidade do tratamento do usuário. A utilização de estratégias no combate ao absenteísmo precisa ser constante, pois sua redução impacta diretamente na vida do indivíduo e evita futuros agravos em sua saúde.

REFERÊNCIAS

1. Oleskovicz M. Técnica de overbooking no atendimento público ambulatorial em uma unidade do Sistema Único de Saúde. Cad. Saúde Pública. 2014 mai; 30 (5) ;1009-1017.
- 2.Santos JS. Absenteísmo dos usuários em consultas e procedimentos especializados agendados no SUS: um estudo em um município Baiano [dissertação]. Vitória da Conquista: Universidade Federal da Bahia; 2008.

3.Sá, MVHM. Plano de intervenção para reduzir as faltas dos usuários ao atendimento especializado. [monografia]. Recife: Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães; 2012.

4. Canelada HF; Levorato CD; Corte RIAS; Diniz EES. Redução do absenteísmo através da gestão da agenda e do trabalho em rede. Anais do Congresso internacional de humanidades & humanização em saúde; 2014 Mar; 2(1). DOI <http://pdf.blucher.com.br/s3-sa-east-1.amazonaws.com/medicalproceedings/cihhs/10458.pdf>.
