PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE

SUS

UNICAMP
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS
DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA

COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

ABSENTEÍSMO NAS CONSULTAS DE CLÍNICA MÉDICA EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: Uma Percepção dos Usuários do Centro de Saúde Costa e Silva
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO "GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE"

Autor(a): Renata Cauzzo Zingra Mariano
renatacauzzo@yahoo.com
Orientador(a): Profª. Maria Do Carmo Ferreira

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária a Saúde é a principal porta de entrada dos usuários no Sistema de Saúde e é responsável pela organização e articulação das Redes de Atenção a Saúde. Deve coordenar o fluxo dos usuários entre os vários serviços de saúde, buscando garantir maior equidade ao acesso a fim de responder as necessidades de saúde da população. Os motivos que levam o usuário da Estratégia de Saúde da Família (ESF) a comparecer ou não as consultas médicas programadas precisam ser conhecidos, devido ao impacto negativo que as faltas podem causar nos serviços de saúde, seja financeiramente, no processo de trabalho ou no cuidado do usuário. O absenteísmo as consultas dificulta o acesso aos serviços de saúde, com o aumento das filas de espera para o agendamento. Além disso, o usuário faltoso tende agendar uma nova consulta, comprometendo mais um horário de atendimento que poderia ser destinado a outra pessoa, o que pode, nesses casos dar uma falsa impressão de falta de profissional ou de vagas causada pelo mau aproveitamento do serviço ofertado.

OBJETIVOS

- Identificar quais são os motivos dos altos índices de absenteísmo em consultas médicas previamente agendadas no Centro de Saúde Costa e Silva.
- Melhorar o acesso por parte dos usuários aos serviços oferecidos, otimizando as ofertas de consultas.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

As questões sobre absenteísmo as consultas vem sendo discutidas em reuniões do colegiado gestor, conselho local de saúde, núcleo de saúde coletiva, com a participação dos acadêmicos de enfermagem do 2º ano da Unicamp. Assim, a metodologia aplicada foi coletivamente pensada. Durante os meses de Agosto a Outubro de 2016, foram feitas ligações aos usuários com consultas agendadas com os clínicos da unidade as segundas feiras para confirmação da consulta marcada na terça feira. Com isso buscava-se saber se o usuário estava lembrando de sua consulta e se podia ser confirmada. Ao confirmar, anotava-se na agenda de consultas agendadas, assim como também era feito para os que não confirmavam, ou quando não conseguia contato telefônico. No dia do atendimento, a recepção anotava na agenda os pacientes que compareceram e os que faltaram. Os pacientes que tinham consultas agendadas na quarta não foram avisados, e durante o mesmo período a recepção anotou na agenda os pacientes que vieram as consultas e os que não vieram para que tivéssemos um parâmetro a fim de compararmos a efetividade de em se avisar previamente ao usuário de seu agendamento. Foram feitas também atividades educativas com cartaz e panfletos aos usuários que se encontravam no Centro de Saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Assim 314 usuários tiveram suas consultas confirmadas neste período, destes 123 usuários (39,18%) se ausentaram na consulta agendada; 199 usuários NÃO foram lembrados de seus agendamentos e destes 88 usuários, (44,23%) não compareceram. Avaliamos que foi pequeno o impacto na redução do absenteísmo (5,05%), comparados aos gastos das ligações telefônicas e o tempo do servidor na execução da tarefa.

Resolvemos então ligar para alguns pacientes que tiveram suas consultas confirmadas e não compareceram para entendermos o porque da ausência, destes (61,54%) disseram que não recordavam do telefonema.

DESAFIOS FUTUROS

Acreditamos que o Programa de Saúde da Família vem melhorando os indicadores de saúde. Contudo, será este o Modelo de Saúde que os usuários desejam? O fortalecimento dos Conselhos Locais, Distritais e Municipal são de suma importância para ouvirmos aos usuários em suas necessidades e demandas.

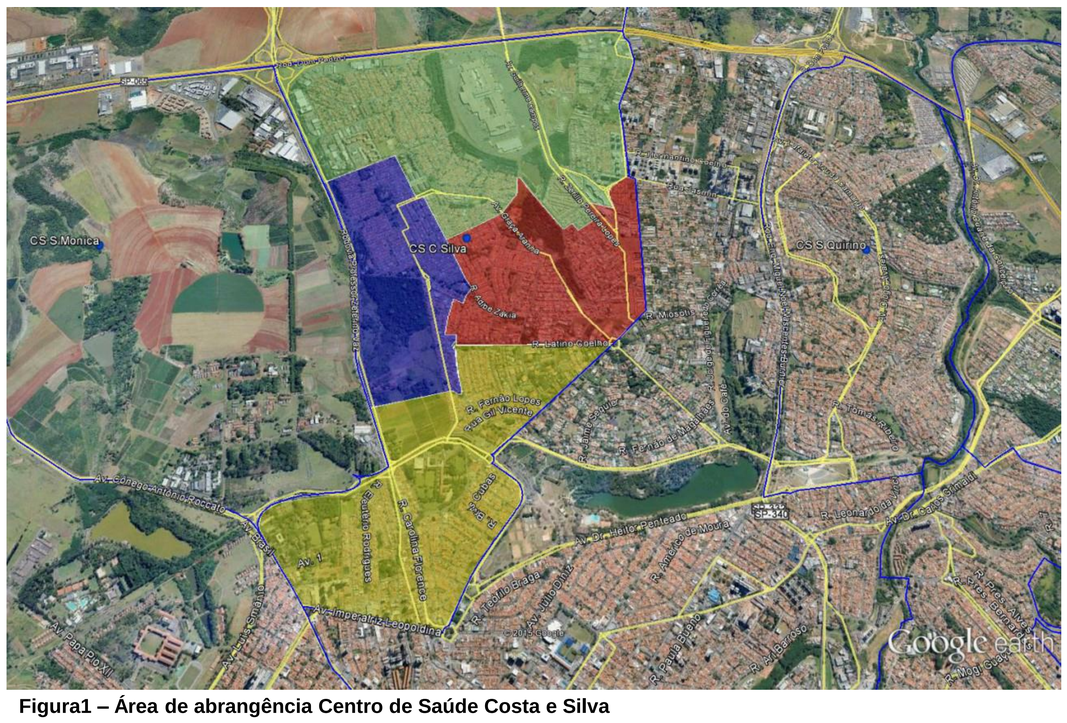

Figura1 – Área de abrangência Centro de Saúde Costa e Silva

REFERÊNCIAS
Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção a Saúde. Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: gestão participativa: cogestão/ Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção a Saúde, Política de Humanização. – 2 ed. ver. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2009. 20p. il. – (série B. textos Básicos de Saúde).
CAMPOS, Gastão WS. Algumas hipóteses desesperadas e uma utopia concreta: o SUS Brasil. In: Coletânea 25 anos do SUS; org.: Frizzon, Maria Lúcia & Costa, Ana. Brasil, CEBES; 2014.
NORMAN, A. H. ; TESSER, C.D. Acesso ao cuidado na estratégia de saúde da família: equilíbrio entre demanda espontânea e prevenção/promoção da saúde. Saúde Soc. São Paulo, v.24, n. 1, p. 165-179, 2015.