



ABSENTEÍSMO DE USUÁRIOS EM UMA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

JORGE ISAIAS DOS SANTOS; CARLOS HENRIQUE SILVA; DALAINE NOGUEIRA SILVA;
ANA KAROLINE DOS SANTOS ALVES; DEJEANE DE OLIVEIRA SILVA

INTRODUÇÃO: O absenteísmo é apontado como um dos principais problemas enfrentados na gestão do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária à Saúde. Apesar de haver constante procura pelo serviço de saúde, uma considerável parcela de usuários agendados apenas comparecem à unidade para renovação da prescrição médica e/ou em eventos agudos, o que contribui para aumento de demanda reprimida, vulnerabilidades e descontinuidade no atendimento. **OBJETIVOS:** Refletir sobre os possíveis motivos que levam os usuários a não comparecerem a Estratégia de Saúde da Família para as consultas programadas. **RELATO DE EXPERIÊNCIA:** Trata-se de um relato de experiência, vivenciado pelos residentes do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família da Universidade Estadual de Santa Cruz, através do processo de territorialização em uma unidade da Atenção Primária, no município de Ilhéus/BA no mês de março de 2023. Mediante o processo observacional e diálogo com a equipe da unidade, pôde-se constatar que não tem havido adesão da população adscrita aos programas implementados na unidade. As narrativas dos usuários, no momento da territorialização, refletem o descontentamento em decorrência de experiências negativas e a falta de acolhimento/resolutividade pelo serviço. Além disso, em consulta aos sistemas de informação do município, foi observado uma baixa cobertura da população por meio de visitas domiciliares. **DISCUSSÃO:** Existe uma multicausalidade de fatores que geram o absenteísmo e para enfrentá-lo é importante a compreensão dos determinantes sociais de saúde e das relações que se estabelecem entre os grupos no contexto social. Destarte, é necessário que o Agente Comunitário de Saúde esteja presente no acompanhamento dos usuários, com visitas frequentes, informações oportunas acerca de consultas e procedimentos agendados, para que haja redução das faltas, construção/fortalecimento de vínculos com a equipe, melhoria dos fluxos de comunicação e qualidade de vida. **CONCLUSÃO:** É importante a construção de vínculos com a comunidade, com atendimentos de qualidade e promoção do cuidado integral de modo a romper as barreiras de acesso, adesão e continuidade aos serviços. Necessário considerar os processos de trabalho da equipe, e também o envolvimento e atitudes da gestão, com a implementação de políticas públicas de saúde eficientes e eficazes.

Palavras-chave: Absenteísmo, Integralidade em saúde, Atenção primária em saúde, Gestão em saúde, Saúde da família.