



ABSENTEÍSMO EM CONSULTAS NO SUS EM UM CENTRO DE ASSISTÊNCIA AO IDOSO: UMA PESQUISA QUALITATIVA

MARIA FERNANDA SILVA MACHADO; LUCIANA COLARES MAIA;
JHENNIFER EMANUELY SOUZA CASTRO

RESUMO

O absenteísmo pode ser compreendido como a ausência do usuário às consultas e ou procedimentos agendados, sem qualquer comunicação prévia ao local da realização. É considerado um problema na assistência à saúde, gerando desperdício de recurso tanto no que concerne ao setor público, como no privado. No âmbito da atenção especializada, os processos regulatórios apresentam um desafio à efetividade na prática. Um dos grandes obstáculos é equilibrar a oferta com a exponencial demanda. O aumento do Absenteísmo incorre no aumento das filas de espera e demandas por urgência; acarretam desperdício de recursos públicos; redução da produtividade e tempo ocioso entre trabalhadores e da máquina funcionante do sistema. Existe sempre uma grande espera por consultas e exames especializados, uma oferta que não alcançam toda a população, de forma rápida, o que gera nos usuários uma sensação de insatisfação com o serviço público de saúde. Paradoxalmente, observa-se um expressivo número de usuários faltosos em consultas, exames e até cirurgias. O objetivo deste trabalho foi compreender os fatores causais associados ao absenteísmo dos idosos nas consultas especializada, tendo por referência de estudo o Centro “Mais Vida” de Referência em Assistência ao Idoso - CRASI. A presente pesquisa, de abordagem qualitativa, foi realizada no município de Montes Claros – MG, em junho de 2023. Foram entrevistados 10 idosos, moradores de Montes Claros, zona urbana e rural, que faltaram às consultas Especializadas. A entrevista se deu por meio questões semi-estruturadas, que foram gravadas e transcritas pelos próprios pesquisadores. O tempo de duração de cada entrevista foi em média de 20 minutos. Na análise dos dados utilizou-se a análise de conteúdo, modalidade temática. Os dados apontaram causas como esquecimento, falha na comunicação entre os serviços e os usuários, outros agendamentos de saúde na mesma data e melhora dos sintomas. Entre os entrevistados, a ausência de transporte sanitário e a condição social não foi um elemento impeditivo para o acesso à consulta. Por fim, percebeu-se a necessidade de uma estratégia de comunicação mais efetiva, especialmente considerando o viés de esquecimento do público estudado, podendo se utilizar de novas tecnologias disponíveis, tais como aplicativos de telefone, que busque amenizar o absenteísmo em consultas.

Palavras-chave: Absenteísmo; Idosos; Acesso à Saúde; SUS.

1 INTRODUÇÃO

Absenteísmo pode ser compreendido como a ausência do usuário a consultas e ou

procedimentos agendados, sem qualquer comunicação prévia ao local da realização (CRUZ et al., 2018; FARIAS et al., 2020; RODRIGUES et al., 2019). É considerado um problema mundial na assistência à saúde, gerando desperdício de recurso tanto no que concerne ao Setor Público, quanto no Privado, sendo um problema crônico no Sistema Único de Saúde (SUS), alcançando taxas superiores a 25%, conforme estudos (BELTRAME et al., 2019).

Existe sempre uma grande espera por consultas e exames especializados e uma oferta que não alcança toda a população de forma rápida, o que gera nos usuários uma sensação de insatisfação com o serviço público de saúde. Paradoxalmente, observa-se um expressivo número de usuários faltosos em consultas, exames e até cirurgias (BENDER; MOLINA; MELLO, 2010; RODRIGUES et al., 2019).

No que concerne aos idosos, o acesso aos serviços especializados precisa se dar em tempo oportuno, possibilitando diagnóstico, tratamento e acompanhamento em tempo hábil, evitando a instalação de incapacidade nos usuários (BRASIL, 2019). O atendimento não realizado é uma oportunidade perdida de oferecer assistência a outro indivíduo que necessita de atenção à sua saúde, bem como um prejuízo financeiro ao Sistema. Portanto, o absenteísmo se mostra um fenômeno multicausal, em que as relações de causa e efeito perpassam todos os atores envolvidos - trabalhadores, gestão e usuários (RODRIGUES et al., 2019).

A assistência no SUS está dividida em Atenção Básica ou Primária, Atenção Secundária ou de Média Complexidade e Atenção Terciária ou de Alta Complexidade. A demanda espontânea, ou seja, por busca do próprio paciente, se dá preferencialmente pela Atenção Primária em saúde, que é a porta de entrada do SUS e a partir da qual o usuário será encaminhado à Atenção Especializada quando necessário. No âmbito da atenção especializada, os processos regulatórios apresentam um desafio à efetividade, na prática. Um dos grandes desafios é equilibrar a oferta com a exponencial demanda (BRASIL, 2010).

No contexto dos serviços de saúde, acesso refere-se à possibilidade de utilizar tais serviços. Em outros termos, expressa as situações que facilitam ou obstruem a capacidade dos sujeitos de fazer uso dos serviços de saúde dos quais necessitem (TRAVASSOS; OLIVEIRA e VIACAVA, 2006). O acesso é, portanto, um elemento fundamental na implementação de serviços de saúde efetivos. Assim, este estudo teve como objetivo compreender os fatores causais relacionados ao absenteísmo dos idosos nas consultas especializadas agendadas em um Centro de Atenção ao Idoso, uma vez que este representa um entrave ao acesso e efetividade dos serviços de saúde do SUS.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A. Caracterização da pesquisa e procedimento

Trata-se de uma pesquisa de abordagem exploratória qualitativa, realizada por meio de entrevistas com idosos que não compareceram às consultas agendadas no SUS, em um Centro de Assistência ao idoso, localizado no município de Montes Claros/MG, no período de x a y.

B. Protocolos e instrumentos

Os pesquisadores realizaram entrevistas com idosos que não compareceram às consultas agendadas no referido Centro de Assistência ao idoso. A seleção se deu por conveniência.

Após o levantamento dos pacientes faltosos, foram identificados 24 idosos que faltaram aos agendamentos de consulta médica em uma determinada semana do mês de junho do ano de 2023. Foram contactados todos os idosos faltosos, sendo que 08 negaram participar da pesquisa ou não puderam participar por questão de saúde. Os pesquisadores, após entrarem em contato, por telefone ou outro meio de comunicação acessível ao idoso ou responsável, agendaram visita na sua residência ou em outro local que foi mais aprazível ao participante, onde foi aplicado questionário semi-estruturado, com questões abertas. O fechamento amostral se deu por saturação.

C. Ética da Pesquisa

Por se tratar de um estudo envolvendo humanos, foi submetido ao Comitê de Ética em pesquisa do Centro Universitário FIPMOC, sobre a Resolução nº 466 de 2012, parecer nº 6.101.462/2023 (CAAE 70064723.0.0000.5109).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram desse estudo 10 idosos com idade entre 65 e 93 anos, sendo 09 residentes em área urbana e 01 em área rural. Com a intenção de preservar a identidade dos participantes, cada um foi identificado por código composto por letra F e número sequencial de 001 a 010, tendo F001, F002 ... F010.

Revisões sistemáticas (BELTRAME et al., 2019; CRUZ, et al., 2018; FARIAS et al., 2019; RODRIGUES et al., 2019) apontam como causas de absenteísmo, esquecimento, falha na comunicação entre os serviços e os usuários, melhora dos sintomas, agendamento em horário de trabalho, falta de transporte ou dificuldade no acesso.

Tais fatores foram expressados nas falas dos entrevistados:

“não se lembrou” (F.002);

“fiz confusão com a data da consulta” (F.010); “não sabia da consulta. (...)tem que ter alguma forma de comunicação mais efetiva” (F.009); “Não fomos comunicados da consulta. (...)Eles deveriam ter deixado um bilhetinho aqui no meu portão, eles tem meu zap também” (F.005).

Como relato de entrevistados, outros motivos apresentados para o absenteísmo foram a melhora nos sintomas, ocorrida por motivos diversos, diante da demora no agendamento da consulta; o agendamento de outra consulta ou procedimento no mesmo dia e ou horário do atendimento a que faltou; situação de internação hospitalar na data da consulta, como pode ser observado nas falas dos participantes:

“Abreviar o tempo. Quando fez o pedido e quando saiu a consulta, já tinha melhorado da doença. Demorou tanto, que a resposta foi desnecessária. A chikungunya já tinha ido embora” (F.06)

“É porque, na verdade, essa consulta, essa cirurgia já tava marcada com antecedência né, aí como ela foi avisada com quatro dias aí não conseguiu pra poder fazer a remarcação da cirurgia ia demorar muito mais pra frente e como ela já tava né com um problema mais sério tinha a que fazer logo a cirurgia” (f.008) “Estava debilitado devido a Chikungunya” (F. 001)

“Passou mal no dia” (F.007) “Estava gripada, mas consegui remarcar a consulta” (F.004) “Estava internada com problema nos rins” (F.003)

Os resultados encontrados nesse estudo vão de encontro aos achados de BELTRAME et al (2019) e FARIAS (2020) que diz que agrupadas em fatores sócio-econômicos e comportamentais, as causas apontadas exigem que diferentes categorias trabalhem, uma vez que o aumento do absenteísmo incorre no aumento das filas de espera e demandas por urgência, acarretam desperdício de recursos públicos, redução da produtividade, tempo ocioso entre trabalhadores e da máquina funcionante do sistema. Tal fato pôde ser observado ao ponto que dos participantes entrevistados, somente 2 relataram não precisar mais de atendimento. Os demais expressaram a necessidade de voltar à fila de espera para receber o atendimento. Essas consequências comprometem o acesso e promovem o aumento do custo com a assistência à saúde, gerando custos sociais, atraso no diagnóstico e ao tratamento adequado (BELTRAME et al., 2019; FARIAS, 2020).

A falta de transporte sanitário ou dificuldade no acesso ao transporte público não foram apontados como elementos determinantes para o absenteísmo entre os participantes.

Entre os entrevistados, 7 apontaram como sugestão/estratégia que poderia ser utilizado para que não houvessem faltado ao atendimento, a necessidade de uma comunicação mais efetiva, um lembrete às vésperas, mesmo entre os que não apontaram o esquecimento como causa principal para a ausência ao atendimento.

“Ligação na véspera da consulta para relembrar.” (F.001) “ Ligação ou mensagem prévia avisando” (F.002).

“Diminuir o tempo de atendimento e aumentar a comunicação com antecedência, antes da consulta” (F.004) “Ser comunicada. Ter alguma forma de comunicação efetiva”. (F.009)

“Comunicar com uma mensagem na véspera” (F.010)

4 CONCLUSÃO

Absenteísmos é um problema que atinge paciente, serviço e gestão do SUS, mas que pode ser minimizado por meio de reorganização de processos internos, planejamento e

gestão. Lembretes telefônicos e tecnologia móvel são alternativas possíveis de serem utilizadas, devido ao seu fácil acesso, tendo se tornado rápido e eficiente canal de comunicação e sendo apontado como um apoio no enfrentamento do absenteísmo.

É importante observar que avançar no estudo sobre o absenteísmo e lançar mão de estratégias que visem a sua redução, auxiliam de forma direta ou indireta na gestão da fila de espera, e por conseguinte, melhora o acesso à saúde.

REFERÊNCIAS

BRASIL, **Portaria MS nº 4279, de 30 de Dezembro de 2010**. Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS. 2010

BELTRAME SM, OLIVEIRA AE, SANTOS MAB, SANTOS NETO ET. **Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde**. Rev SAÚDE DEBATE | RIO DE JANEIRO, V. 43, N. 123, P. 1015- 1030, OUT-DEZ 2019

BELTRAME SM, OLIVEIRA AE, SANTOS MAB, SANTOS NETO ET. **O Absenteísmo como um fator de Desperdício**. Saúde Debate | Rio De Janeiro, v. 43, n. 123, p. 1015- 1030, Out-Dez 2019.

BENDER, A da S ; MOLINA, LR; MELLO, A L de; Absenteísmo Na Atenção Secundária e Suas Implicações Na Atenção Básica. JUN 2010 In: **Revista Espaço para a Saúde**, Londrina, v. 11, n. 2, p. 56-65, jun. 2010

CRUZ DF, CAVALCANTI RP, LUCENA EHG, PADILHA WWN. A regulação da atenção à saúde bucal e o absenteísmo: cenários e possibilidades. **REFACS (online) 2018; 6(2):228-237**.

FARIAS CML, SANTOS NETO ET, ESPOSTI CDD, MORAES L. Absenteísmo de usuários: barreiras e determinantes no acesso aos serviços de saúde. **Rev Bras Med Fam Comunidade**. 2020;15(42):2239. [https://doi.org/10.5712/rbmfc15\(42\)2239](https://doi.org/10.5712/rbmfc15(42)2239)

FARIAS, CML; GIOVANELLA L, OLIVEIRA, AE, SANTOS NETO, ET. **Tempo de espera e absenteísmo na atenção especializada: um desafio para os sistemas universais de saúde** In: SAÚDE DEBATE | RIO DE JANEIRO, V. 43, N. ESPECIAL 5, P. 190-204, DEZ 2019

RODRIGUES et al. **Perfil de absenteísmo às consultas eletivas de subespecialidades pediátricas de um hospital universitário** In: Rev. Bras. Pesq. Saúde, Vitória, 21(3): 113- 121, jul-set, 2019.

TRAVASSOS, C.; OLIVEIRA, E. X. G. de; VIACAVA, F. **Desigualdades geográficas e sociais no acesso aos serviços de saúde no Brasil: 1998 e 2003**. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, 2006, p. 975-986