



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1/2023

ALESSANDRA TOLFO LEDUR VAUCHER, Cap Dent

**Estudo sobre a adoção de medidas preventivas de combate ao absenteísmo a
consultas no Grupo de Saúde de Santa Maria**

Rio de Janeiro

2023

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1/2023

ALESSANDRA TOLFO LEDUR VAUCHER, Cap Dent

**Estudo sobre a adoção de medidas preventivas de combate ao absenteísmo a
consultas no Grupo de Saúde de Santa Maria**

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão da Saúde na Força Aérea

Orientador: **Isabel** Corrêa da **Costa** Mileski,
Maj Dent

Rio de Janeiro

2023

ALESSANDRA TOLFO LEDUR VAUCHER, Cap Dent

**Estudo sobre a adoção de medidas preventivas de combate ao absenteísmo a
consultas no Grupo de Saúde de Santa Maria**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da
Aeronáutica.

Aprovado por:

Raphael Osório de Oliveira, Maj Av
EAOAR

Isabel Corrêa da Costa Mileski, Maj Dent
EAOAR

Rio de Janeiro

2023

RESUMO

O Grupo de Saúde de Santa Maria (GSAU-SM), dentro do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU), é considerado como organização de baixa complexidade. Apesar disso, após a pandemia, tem tido alta procura em várias especialidades. Com isso, um dos grandes desafios do GSAU-SM é a redução do absenteísmo, que é o não comparecimento a um horário agendado, sem notificação por parte do paciente, tanto às consultas, quanto aos demais procedimentos previamente marcados. Muitos são os fatores que podem influenciar o usuário a não comparecer a uma consulta agendada. Em grande parte, as faltas são motivadas por questões banais. Neste sentido, o presente ensaio defende a adoção de medidas preventivas de combate ao absenteísmo no serviço de saúde do GSAU-SM, visto que as mesmas não são adotadas até o presente momento na Unidade. Argumenta-se que, com tais medidas, ocorre aumento de aproveitamento de horários disponibilizados para agendamento, reduzindo a demanda reprimida. Justifica-se ainda que através dessas ações ocorre economia de meios, pela melhor utilização dos recursos empregados, evitando-se desperdícios financeiros e de pessoal. Por fim, estratégias que visem reduzir o absenteísmo, na busca pela melhor assistência ao beneficiário, podem ser adotadas de forma protocolar, além do GSAU-SM, por todas as Organizações de Saúde do SISAU que não as possuam, indo ao encontro da missão da Diretoria de Saúde da Aeronáutica (DIRSA), que tem como premissa garantir atendimento em Saúde com excelência, através da otimização dos recursos e dos meios.

Palavras-chave: Serviços de Saúde Militar. Gestão em Saúde. Agendamento de Consultas. Absenteísmo.

1 INTRODUÇÃO

O Grupo de Saúde de Santa Maria (GSAU-SM) está sediado junto à Base Aérea de Santa Maria (BASM), sendo considerado uma Organização Militar de Saúde (OSA) de baixa complexidade dentro do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU). É subordinado tecnicamente à Diretoria de Saúde da Aeronáutica (DIRSA).

No GSAU-SM, são ofertados diversos serviços, nas mais variadas áreas como medicina, odontologia, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e nutrição. Observa-se, principalmente na medicina, que há restrição em relação à disponibilidade em certas especialidades.

A pandemia fez com que o Serviço de Saúde da Aeronáutica (SISAU) concentrasse seus esforços para o atendimento dos casos de coronavírus, assim como para a continuação dos atendimentos de emergência em saúde, tendo as consultas eletivas ficado restritas por período determinado de tempo. Com o maior conhecimento da doença, ocorreu o retorno gradual das atividades eletivas de saúde. Atualmente, já com a normalidade das consultas, as necessidades por atendimentos em diversas especialidades têm sido altas. Desta forma, é de extrema importância o maior aproveitamento possível dos horários disponibilizados, atendendo o preconizado pela DIRSA de "otimização dos recursos e meios" (BRASIL, 2022).

Um dos grandes desafios dos prestadores de serviços da área da saúde é a redução do absenteísmo, que é o não comparecimento a um horário agendado, sem notificação por parte do paciente, tanto às consultas, quanto aos demais procedimentos previamente marcados. No GSAU-SM não há um trabalho preventivo ao absenteísmo e sabe-se que a ausência de quem possui agendamento gera ociosidade de consultas e de profissionais, incremento e/ou manutenção de filas de espera, além de desperdício de meios, com custos para o prestador.

Neste sentido, o presente ensaio defende a adoção de medidas preventivas de combate ao absenteísmo no serviço de saúde do Grupo de Saúde de Santa Maria (GSAU-SM).

Argumenta-se que as medidas preventivas reduzem a fila de espera, pelo melhor aproveitamento e menor desperdício das consultas, que faz com que a demanda reprimida diminua.

Justifica-se, ainda, que elas também promovem economia de meios, pela melhor utilização dos recursos empregados, evitando-se desperdícios financeiros e de pessoal.

2 DESENVOLVIMENTO

As faltas às consultas, exames e/ou procedimentos ocorrem quando um paciente não comparece a um horário marcado, sem notificar. São consideradas um problema crônico no contexto da assistência à saúde (FARIAS *et al.*, 2019; SILVEIRA *et al.*, 2019), tanto no setor público, quanto no setor privado. Em saúde pública, é de extrema importância que o aproveitamento dos horários disponíveis seja otimizado, pelo grande número de usuários que aguardam atendimento (SILVEIRA *et al.*, 2019), e pela escassez de recursos.

Muitos são os fatores que podem influenciar o usuário a comparecer, ou não, a uma consulta agendada. Dentre eles, pode-se citar marcação realizada com muita antecedência, esquecimento, falhas na comunicação, barreiras socioculturais (obrigações trabalhistas e/ou escolares, hábitos locais, dia/horário do agendamento) e econômicas (custeio para alimentação e/ou transporte até o local da consulta/exame), melhora do quadro de saúde, dependência de um familiar ou acompanhante (PINTO *et al.*, 2021), além de condição climática, falta de tempo, imprevistos ou outros. Em grande parte, as faltas são motivadas por questões banais, e podem ser evitadas com medidas simples, mas de grande impacto.

Em relação a essas medidas, Farias *et al.* (2020) citam que melhorias na comunicação entre as partes são bastante efetivas. Neste sentido, para que ocorra essa comunicação, Mazza *et al.* (2019) identificaram que um trabalho relacionado à conscientização e à atualização de contatos, a fim de que seja confirmado um agendamento, pode refletir positivamente. Ainda, uma abordagem relacionada às agendas, na prevenção ao absenteísmo, também é citada por Silveira *et al.* (2019), através do planejamento e gestão das mesmas. À vista disso, Pinto *et al.* (2021) relatam que a maior redução nas perdas por ausências de pacientes deve partir de abordagens mistas, envolvendo o paciente e o serviço de saúde.

Assim, medidas preventivas ao absenteísmo, como agendamento e cancelamento com canais de comunicação diretos, via telefone ou aplicativos, confirmação com antecedência, envio de lembretes aos pacientes, manutenção de

uma lista de espera e uso de tecnologias, são de simples execução, e podem surtir efeito, a fim de manter a ocupação máxima do profissional em atendimento, bem como usuários com a demanda assistida. Além disso, o reforço do senso de importância, e a implantação de uma política de gerenciamento de faltas, podem otimizar as agendas, aproveitando-se melhor a oferta de consultas, evitando-se a ociosidade do profissional, e atendendo a necessidade dos usuários (RODRIGUES *et al.*, 2020).

2.1 Redução das filas de espera e da demanda reprimida

A oferta de serviços especializados em saúde em todo o mundo geralmente é insuficiente, gerando vazios assistenciais que repercutem em tempos prolongados de espera para acessar os serviços. Eliminar ou reduzir esse tempo contribui para a atenção integral às necessidades de saúde dos usuários (PEREIRA *et al.*, 2022).

Em se tratando de saúde pública, em virtude do grande número de usuários que aguardam atendimento, a falta às consultas é um dos fatores que contribuem para o crescimento das filas de espera, já que a necessidade normalmente é mantida, e o paciente faltoso voltará a procurar atendimento (SILVEIRA *et al.*, 2019). Sendo assim, é possível considerar o absenteísmo uma barreira na extensão da cobertura e do acesso dos usuários ao atendimento (FARIAS *et al.*, 2020). Adicionalmente, o desperdício de consultas pode refletir em demandas aumentadas por serviços de urgência.

Confirmando, Pereira *et al.* (2022) evidenciaram que altos índices de absenteísmo estão relacionados a uma grande demanda reprimida, atuando sinergicamente como barreiras de acesso ao cuidado ambulatorial. Ainda, apontam que elevados tempos em filas de espera para a marcação de consultas, exames e procedimentos constituem uma das causas de insatisfação dos usuários, com impactos negativos importantes.

A Diretoria de Saúde da Aeronáutica, em Manual de Gestão da Qualidade em Saúde (BRASIL, 2022), prevê a avaliação do desempenho das OSAs, através de pesquisa de satisfação dos clientes, sendo um dos itens destacados "a facilidade e agilidade no agendamento do atendimento". Têm-se, assim, a importância do desenvolvimento de estratégias para o bom aproveitamento dos horários disponíveis, para a redução de filas de espera e da demanda reprimida, minimizando o descontentamento dos beneficiários tanto do GSAU-SM, como de todo o SISAU.

Segundo Pinto *et al.* (2021), medidas preventivas, como o contato com o paciente para lembrar sobre a consulta/procedimento, foram capazes de reduzir o número de pacientes em fila de espera. Esta afirmação vem ao encontro de que uma das maiores causas de faltas às consultas é o esquecimento. Nesse sentido, quanto menor for o tempo entre a data do agendamento e a data da consulta, menores serão as chances de o usuário esquecer do agendamento, evitando-se a ociosidade nos serviços e o incremento em filas de espera (PEREIRA *et al.*, 2022).

Para Farias *et al.* (2020), o acesso dos pacientes é o primeiro passo para a garantia da utilização dos serviços de saúde. Segundo ele, o absenteísmo de usuários representa impactos à saúde da população, com prejuízos à resolutividade e à integralidade do cuidado, com aumento do tempo de espera por procedimentos (filas de espera), e pela manutenção da demanda reprimida, por impedir a entrada de usuários no sistema de saúde.

Assim, o absenteísmo, em serviços de saúde, que trabalham com agendamento prévio, se constitui em problema, pela ociosidade da capacidade instalada, baixa cobertura, manutenção de segmentos desassistidos e frustração, já que objetiva a integralidade das ações em saúde (JANDREY; DREHMER, 2021). Na FAB, esse fenômeno se repete ciclicamente e o alto número de faltas impacta diretamente no serviço prestado.

Dessa forma, com a redução de faltas, através das medidas descritas, o GSAU-SM conseguirá um melhor aproveitamento das consultas e a diminuição das filas por atendimento e da demanda reprimida.

2.2 Economia de meios e melhor utilização de recursos

No âmbito da utilização dos serviços de saúde, o absenteísmo dos usuários às consultas e exames previamente agendados tem sido foco de constantes investigações. Sob o enfoque da economia em saúde, custos desnecessários são gerados ao sistema quando o paciente não comparece a um horário agendado, sem cancelamento, sendo que a administração pública e seus gestores cotidianamente lidam com uma carga considerável de pressão por recursos financeiros, os quais são escassos (FARIAS *et al.* 2020).

Concordando, Silveira *et al.* (2019) afirmam que, em virtude do grande número de usuários que aguardam atendimento, a falta às consultas reflete em gastos extras, os quais poderiam ser evitados e/ou prevenidos.

Segundo Pinto *et al.* (2021), o absenteísmo de pacientes em consultas agendadas configura um grande problema para as organizações, provocando a má utilização dos recursos empregados, gerando desperdícios financeiros, interferindo na eficiência dos sistemas de saúde, implicando em esforço extra para reagendar os procedimentos, bem como resultando em manutenção das filas e na não resolução dos problemas dos usuários.

Para Silveira *et al.* (2019), a falta às consultas compromete a efetividade dos atendimentos, especialmente no contexto de escassez de recursos, tanto financeiros, quanto pessoais. Concordando, Farias *et al.* (2020) fazem uma discussão sobre os fatores organizacionais, e indicam como desafio aos serviços de saúde a disponibilidade de recursos, tão escassos, principalmente no setor público. Desse modo, o emprego dos meios deve ser otimizado, evitando prejuízos aos usuários e à própria assistência de saúde.

Na mesma linha, para Mazza *et al.* (2019), o absenteísmo provoca a subutilização dos meios empregados, gerando desperdício de recursos médicos e administrativos, além de requerer esforço adicional pois, na maioria das vezes, a necessidade é mantida, interferindo na eficiência dos sistemas de saúde. Dessa forma, medidas que visam reduzir o absenteísmo impactam positivamente na gestão de recursos, tanto financeiros quanto de pessoal.

Segundo Beltrame *et al.* (2019), os prejuízos à população e aos cofres públicos, reflexo das ausências dos usuários nas consultas e exames agendados, e que não comparecem e não desmarcam, são importantes. Neste sentido, os autores reforçam a respeito da necessidade de se aperfeiçoar a gestão na saúde, para que seja combatido e reduzido o desperdício, bem como para que seja aumentada a eficiência, com medidas preventivas ao absenteísmo, otimizando os recursos disponíveis, realizando um melhor direcionamento das verbas recebidas.

No GSAU-SM, o não comparecimento às consultas impacta negativamente o serviço, gerando desperdício tanto financeiro, quanto de pessoal. Adicionalmente, tem-se como realidade na Força Aérea Brasileira a carência destes recursos, os quais a cada ano são mais restritos.

Neste sentido, é importante que os recursos disponíveis, tão escassos em saúde, principalmente na rede pública, como na realidade do GSAU-SM, sejam mais bem empregados. Assim, medidas que possam prevenir o não comparecimento de paciente a horário previamente agendado refletem em economia de meios, otimizando a prestação de serviço em saúde.

3 CONCLUSÃO

O GSAU-SM é uma OSA de segundo escalão, com atendimento em diversas áreas da saúde. Em razão da alta procura, do número reduzido de profissionais e da pandemia da Covid-19, é importante o melhor aproveitamento das consultas, exames e procedimentos ofertados, para que a cobertura aos beneficiários seja adequada.

Percebe-se que as estratégias que visam o menor número de faltas geralmente se dão por medidas simples de serem adotadas, mas de grande impacto. Exemplos delas são agendamento e cancelamento com canais de comunicação diretos, via telefone e/ou aplicativos, confirmação com antecedência, manutenção de filas de espera e de contatos dos pacientes atualizados, planejamento e gestão das agendas, bem como conscientização dos usuários. Todas podem refletir positivamente, porém abordagens mistas, envolvendo paciente e serviço de saúde, parecem ser ainda mais efetivas que o uso delas de maneira isolada.

Diante da discussão abordada neste ensaio, defende-se a adoção de medidas preventivas de combate ao absenteísmo no GSAU-SM, o qual não possui esta prática. Justifica-se que, com a redução das faltas, as filas de espera são reduzidas, com melhor aproveitamento e menor desperdício de consultas, resultando em menor demanda reprimida. Argumenta-se, também, que por estas ações ocorre economia de meios, financeiros e de pessoal. Num contexto de escassez de recursos, os mesmos podem ser melhor aproveitados, evitando-se desperdícios.

Assim, a adoção de medidas preventivas de combate ao absenteísmo pelo GSAU-SM reflete em maiores níveis de satisfação do beneficiário. Ainda, estratégias que visem reduzir o absenteísmo podem ser adotadas de forma protocolar por todas as Organizações de Saúde do SISAU que não as possuam, garantindo os benefícios da prática, já preconizada pela DIRSA, de "promover a excelência em atendimento à Saúde e no apoio às ações operacionais da Força, pelo aprimoramento e otimização dos recursos e meios" (BRASIL, 2022).

REFERÊNCIAS

- BELTRAME, S. M.; OLIVEIRA, A. E.; SANTOS, M. A. B.; SANTOS NETO, E. T. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. **Saúde em Debate**, Londrina, v. 43, n. 123, p. 1015-030, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912303>. Acesso em: 04 mar. 23.
- BRASIL. Comando da Aeronáutica. Diretoria de Saúde da Aeronáutica. PORTARIA DIRSA Nº 191/SECSARAM, de 1º de julho de 2022. Aprova reedição do Manual da Gestão da Qualidade em Saúde. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n. 144, f. 11123, 03 ago. 2022.
- FARIAS, C. M. L.; GIOVANELLA, L., OLIVEIRA, A. E.; SANTOS NETO, E. T. Tempo de espera e absenteísmo na Atenção Especializada: um desafio para os sistemas universais de saúde. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 43, n. spe5, pg. 190-204, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/GPfqjbXJDnNpWMZ5TnDPyKN/?lang=pt>. Acesso em: 23 fev. 2023.
- FARIAS, C. M. L.; MORAES, C. L.; ESPOSITI, C. D. D.; SANTOS NETO, E. T. Absenteísmo de usuários: barreiras e determinantes no acesso aos serviços de saúde. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 42, p. 2239, 2020. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2239/1549>. Acesso em: 02 mar. 2023.
- JANDREY, C. M.; DREHMER, T. M. Absenteísmo no atendimento clínico odontológico: o caso do módulo de serviço comunitário do Centro de Pesquisas em Odontologia Social – UFRGS. **Revista da Faculdade de Odontologia de Porto Alegre**, Porto Alegre, v. 40, n. 2, p. 24-28, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/RevistadaFaculdadeOdontologia/article/view/110987>. Acesso em: 03 mar. 2023.
- MAZZA, T. O.; FERREIRA, G. S. A.; PICOLI, R. M.; COSTA, A. L. Fatores Do Absenteísmo Em Primeira Consulta Num Ambulatório De Oncologia Em Um Hospital Universitário. **Medicina**, Ribeirão Preto, v. 52, n. 1, p. 24-33, 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rmrp/article/view/159626/154332>. Acesso em: 23 fev. 2023.
- PEREIRA, A. G.; GOMES, A. M.; MEREY, L. S. F.; CARLI, A. D.; SANTOS, M. L. M. Scheduling, Waiting Time, Absenteeism and Repressed Demand in Outpatient Physical Therapy Care. **Fisioterapia em Movimento**, Curitiba, v. 35, s.n., n.p., 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/fm.2022.35113>. Acesso em: 04 mar. 2023.
- PINTO, R. B.; CARDOSO, C. de N. A.; COSTA, R. de J. P. da; PORTAL, P. S. C.; GUIMARÃES, S. do S. de V.; BARREIROS, M. de P.; FERREIRA, I. P.; SANTOS, V. R. C. dos. Strategies for coping with patient absenteeism in consultations and examinations scheduled by health systems: An integrative review. **Research**,

Society and Development, [S. l.], v. 10, n. 7, p. e46210716671, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/16671>. Acesso em: 23 fev. 2023.

RODRIGUES, J. G.; ANHOQUE, C. F.; VASCONCELOS, K. A.; SANTOS NETO, E. T.; SADOVSKY, A. D. I.; ZANDONADE, E. Impacto das mensagens de texto para redução do absenteísmo às consultas especializadas: um estudo aleatorizado. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**. [S. l.], v. 31, n. 3, n.p., 2020. Disponível em: <https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1566>. Acesso em: 24 fev. 2023.

SILVEIRA, G. S. da; FERREIRA, P. R. de; SILVEIRA, D. S. da; SIQUEIRA, F. C. V. Prevalência de absenteísmo em consultas médicas em unidade básica de saúde do sul do Brasil. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 40, p. 1–7, 2019. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/1836>. Acesso em: 5 mar. 2023.