



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

**ALEXANDRE CUNHA SALES, Cap Dent**

**A integração de aplicativos de mensagens ao Sistema de Gestão Hospitalar (AGHuse): uma alternativa para o SISAU**

Rio de Janeiro  
2023

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

**ALEXANDRE CUNHA SALES**, Cap Dent

**A integração de aplicativos de mensagens ao Sistema de Gestão Hospitalar (AGHuse): uma alternativa para o SISAU**

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: Bruno **Bitencourt** Carvalho de Oliveira, Maj Int

2023

**ALEXANDRE CUNHA SALES**, Cap Dent

**A integração de aplicativos de mensagens ao Sistema de Gestão Hospitalar (AGHuse): uma alternativa para o SISAU**

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

Aprovado por:

---

Ten Cel Esp Sup Edivaldo Pires de **Figueiredo**  
EAOAR

---

Maj Int Bruno **Bitencourt** Carvalho de Oliveira  
EAOAR

Rio de Janeiro

2023

## RESUMO

A informatização dos sistemas de gestão é uma medida fundamental para garantir a eficiência e a competitividade das empresas em um mundo cada vez mais tecnológico. Nesse contexto, a integração de aplicativos de mensagens no sistema de gerenciamento hospitalar (AGHuse) pode contribuir para reduzir faltas em consultas e melhorar a eficiência operacional e qualidade do atendimento aos pacientes. Este ensaio defende que a integração dos aplicativos de mensagens ao AGHuse aprimora a gestão hospitalar e serviços de saúde prestados no SISAU. O não comparecimento às consultas é um problema significativo que afeta sistemas de saúde em todo o mundo e tem um impacto negativo nos resultados dos pacientes. A integração de aplicativos de mensagens pode melhorar o monitoramento em tempo real do atendimento ao paciente, facilitar o agendamento de consultas, fornecer entrega rápida e eficiente de notificações e promover a redução do absenteísmo. Destaca-se, portanto, a necessidade de que esta integração ocorra contribuindo para a melhoria dos processos em Saúde, o que ocasionará aumento da produtividade laboral dos profissionais evitando desperdícios de recursos públicos da União e consequentemente uma maior satisfação dos pacientes com o atendimento prestado. Desta maneira, a missão da Diretoria de Saúde da Aeronáutica de promover a excelência em atendimento à Saúde pelo aprimoramento e otimização dos recursos e meio será atendida.

**Palavras-chave:** Aplicativos de mensagens. Sistema de Gestão hospitalar. Absenteísmo. Pacientes. Tecnologia.

## 1 INTRODUÇÃO

Com a implantação do AGHuse (Aplicativos de gestão hospitalar) na Odontoclínica de Aeronáutica de Recife, inovações tecnológicas foram trazidas para o setor, como a redução de erros no preenchimento dos prontuários físicos e o aumento da eficiência no atendimento, além de contribuir para a otimização do fluxo de informações entre pacientes e médicos.

Nos últimos anos, tem havido um crescente interesse por parte de autores em estudar a interação entre aplicativos de mensagens, redução de faltas às consultas médicas e satisfação dos pacientes. Com o avanço da tecnologia e o aumento do uso de smartphones, muitas clínicas e consultórios têm adotado esses aplicativos para se comunicarem com seus pacientes de forma mais eficiente e prática, enviando lembretes de consultas, confirmando horários e respondendo a dúvidas.

Whittaker et al. (2016) argumentam que a utilização de tecnologias móveis, como aplicativos de mensagens de texto, pode ser eficaz na promoção da adesão do paciente ao tratamento e na redução do não comparecimento às consultas.

Além disso, é importante destacar que a satisfação dos pacientes com o atendimento recebido pode ter um papel fundamental na redução das taxas de no-show. Segundo Gokhale et al. (2019), "os pacientes que são satisfeitos com a atenção médica que recebem são mais propensos a retornar para suas consultas de acompanhamento". Portanto, melhorar a qualidade do atendimento e a comunicação com os pacientes pode ser uma abordagem eficaz para reduzir as taxas de no-show e aumentar a satisfação dos pacientes.

Assim, neste cenário de uma "revolução tecnológica" e diante de problemas atuais como demanda reprimida nos serviços de saúde, considerável absenteísmo e, mais recentemente, a pandemia de COVID-19, que provocou mudanças na forma de comunicação em diversos setores, a integração de aplicativos de mensagens ao Sistema de Gestão Hospitalar (AGHuse) otimiza o Sistema de Saúde da Aeronáutica de forma segura e responsável, levando em consideração as normas de privacidade e proteção de dados pessoais dos pacientes.

Em suma, o ensaio defende que a integração de aplicativos de mensagens ao AGHuse contribui para a melhoria dos serviços de saúde e bem estar dos pacientes, permitindo uma comunicação mais efetiva, ágil e segura entre os pacientes e as

equipes de atendimento, contribuindo para a diminuição do absenteísmo, melhoria dos serviços de saúde e satisfação dos pacientes, bem como, pelo maior envolvimento do paciente em relação aos seus cuidados.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

A integração de aplicativos de mensagens ao AGHuse traz diversos benefícios para a gestão hospitalar, como por exemplo, a possibilidade de monitorar em tempo real o atendimento aos pacientes, facilita o agendamento de consultas e exames, além de permitir o envio de notificações de forma rápida e eficiente.

Nesse contexto, o ensaio defende que a integração dos aplicativos de mensagens ao AGHuse aprimora a gestão hospitalar e os serviços de saúde prestados no SISAU.

Para corroborar essa tese, mostra-se que a integração dos aplicativos de mensagens ao AGHuse promove a redução de absenteísmo, com uma comunicação mais eficiente e um maior engajamento do paciente nos seus cuidados, ademais, aumenta a satisfação dos pacientes com redução do tempo de espera e melhores cuidados médicos.

### **2.1 Redução do absenteísmo**

O artigo "Why Patients Do Not Keep Appointments" (Por que os pacientes não comparecem às consultas) publicado por Williams e Cooper em 1954, é considerado um dos primeiros estudos a investigar as razões por trás do absenteísmo em consultas médicas.

O estudo concluiu que o absenteísmo em consultas médicas era um problema complexo e multifacetado, e que abordagens personalizadas para incentivar o comparecimento dos pacientes seriam mais eficazes do que soluções genéricas para todos os pacientes. Desde então, vários outros estudos têm sido realizados para entender melhor o absenteísmo em consultas médicas e buscar soluções eficazes para o problema.

Nesse contexto, a integração de aplicativos de mensagens a um sistema de gestão em Saúde, efetivamente, trará benefícios importantes não só para a qualidade

do atendimento, mas também para a eficiência operacional, especialmente no que tange ao absenteísmo em consultas.

A redução das faltas em consultas é uma das áreas em que essa integração pode gerar benefícios significativos. Ao integrar aplicativos de mensagens ao AGHuse, é possível enviar lembretes automáticos aos pacientes sobre suas consultas, o que pode ajudar a reduzir o número de faltas. Além disso, também é possível utilizar esses aplicativos para enviar informações relevantes sobre as consultas, como instruções prévias ou orientações pós-consulta.

Dessa forma, é possível aumentar a eficiência do AGHuse, reduzindo o tempo ocioso dos profissionais de Saúde e melhorando a experiência dos pacientes. Além disso, a integração de aplicativos de mensagens pode ser uma solução econômica e eficaz para as Organizações de Saúde, que podem investir em tecnologias que ofereçam benefícios para todos os envolvidos no processo de atendimento médico.

De acordo com Hong et al. (2014), as faltas às consultas são uma das principais preocupações dos serviços de saúde em todo o mundo, pois não afetam apenas a eficiência do atendimento, mas também aumentam os custos operacionais dos estabelecimentos de saúde.

Gokhale et al. (2019) avaliou diferentes estratégias para reduzir as faltas às consultas em clínicas de atenção primária nos Estados Unidos. Os resultados mostraram que o envio de lembretes por SMS foi uma das estratégias mais eficazes para reduzir as faltas às consultas. Além disso, o estudo mostrou que o envio de lembretes por SMS também pode ajudar a melhorar a pontualidade dos pacientes, reduzindo o tempo de espera nas clínicas.

Segundo o estudo de Alhamad (2013), os resultados mostraram que a falta de lembrança, conflitos de horários, a crença de que a consulta não era necessária e problemas de transporte foram as principais razões para a falta de comparecimento. O estudo destaca a importância de implementar medidas para melhorar a comunicação e conscientização dos pacientes sobre a importância de comparecer às consultas agendadas. Ainda segundo o autor, o uso de mensagens de texto foi efetivo na redução da taxa de não comparecimento dos pacientes em clínicas de atenção primária na Arábia Saudita.

Jabalera Mesa et al. (2015) investigaram os determinantes e o custo econômico do absenteísmo de pacientes em consultas externas da Agência Sanitária Costa del Sol, na Espanha. Entre as estratégias para reduzir o absenteísmo, os autores

destacam a importância de melhorar a comunicação e o envolvimento dos pacientes no processo de agendamento de consultas.

Dantas (2018) teve como objetivo investigar as causas e soluções para o problema de faltas em consultas agendadas, conhecido como "no-shows". A análise dos estudos apontou que fatores como falta de comunicação entre pacientes e prestadores de serviços de saúde, dificuldade de acesso a serviços de transporte e problemas financeiros foram identificados como determinantes para a ocorrência de no-shows. Além disso, o estudo apontou que a utilização de estratégias de lembretes de consultas foi uma das soluções mais efetivas para reduzir as taxas de no-shows.

Assim, corroborando as informações mencionadas anteriormente, sustenta-se que a redução de faltas às consultas é um dos principais benefícios dessa integração aplicativos de mensagens/Sistemas de gestão e que gera resultados no aprimoramento da eficiência operacional das Organizações de Saúde que compõem o SISAU. Com menos pacientes faltando às consultas, a instituição pode otimizar sua agenda, reduzir o tempo ocioso dos profissionais de saúde e aumentar a produtividade, resultando em um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

Adicionalmente, a integração de aplicativos de mensagens simplifica o agendamento e o cancelamento de consultas, tornando o processo mais ágil, intuitivo e eficiente para pacientes e profissionais de saúde.

## **2.2 Satisfação dos pacientes**

A integração de aplicativos de mensagens ao Sistema de Gestão Hospitalar (AGHuse) pode ser uma alternativa viável para o SISAU, especialmente quando se trata de melhorar a satisfação dos pacientes. Os pacientes desejam, cada vez mais, comunicações instantâneas e convenientes com seus prestadores de cuidados de saúde. Neste diapasão, a integração de aplicativos de mensagens pode ajudar a preencher essa lacuna de comunicação.

Com a integração de aplicativos de mensagens ao AGHuse, os pacientes podem receber atualizações em tempo real sobre seus agendamentos, lembretes de consultas, resultados de exames e outras informações importantes relacionadas ao seu tratamento. Isso pode ajudar a reduzir a ansiedade e o estresse dos pacientes, permitindo que eles se sintam mais envolvidos em seu próprio processo de cuidado. Além disso, é possível enviar orientações pré e pós-consulta, bem como responder a

dúvidas dos pacientes de forma remota, o que pode melhorar a satisfação do paciente e a qualidade do atendimento.

No entanto, é importante que essa integração de aplicativos de mensagens ocorra com cautela e de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis. As informações de saúde são altamente confidenciais e protegidas por leis estritas de privacidade, e a comunicação por meio de aplicativos de mensagens deve ser segura e protegida.

Davis et al(2019) avaliaram a satisfação dos pacientes com o sistema de lembretes. Os resultados mostraram que o sistema de lembretes foi eficaz na redução das taxas de faltas e na melhoria da satisfação dos pacientes. No campo prático, corroborando com o explicitado pelos autores acima, a integração de aplicativos eletrônicos de mensagens ao Sistema de Gestão Hospitalar (AGHuse) contribuirá sobremaneira para melhorar a satisfação dos pacientes e a reduzir as taxas de faltas no SISAU.

De acordo com o estudo de Whittaker et al. (2016), a utilização de aplicativos de mensagens pode ter um impacto significativo na satisfação do paciente, uma vez que oferece mais conveniência e flexibilidade.

Em resumo, a integração de aplicativos de mensagens ao AGHuse, no âmbito da Administração pública, é uma alternativa viável para o SISAU, especialmente quando se trata de melhorar a satisfação dos pacientes.

Essa integração pode melhorar a eficiência dos serviços de saúde, a coordenação de cuidados e a comunicação entre pacientes e profissionais de saúde. Os pacientes podem fazer perguntas e receber respostas mais rapidamente, reduzindo a necessidade de visitas desnecessárias às Unidades de Saúde da FAB. Todos esses fatores somados colaboram para a redução do tempo de espera e melhora da experiência geral do paciente.

### **3 CONCLUSÃO**

O aumento do uso de smartphones e aplicativos de mensagens tem sido uma tendência que se consolidou ao longo dos últimos anos. Esses aplicativos têm se mostrado extremamente úteis tanto para comunicação pessoal quanto profissional, permitindo que as pessoas se conectem em tempo real, troquem informações e compartilhem arquivos facilmente e rapidamente.

Nesse contexto, a implantação do AGHuse em Organizações de Saúde da Aeronáutica trouxe vários benefícios para o setor de Saúde, como a redução de erros em prontuários físicos e o aumento da eficiência no atendimento, além de contribuir para a otimização do fluxo de informações entre pacientes e médicos.

Ratificando, a integração dos aplicativos de mensagens ao AGHuse aprimora a gestão hospitalar e os serviços de saúde prestados no SISAU.

Este ensaio argumentou que, com relação ao absenteísmo, a integração vem beneficiar aos pacientes, que por muitas vezes, esquecem de consultas previamente agendadas, o que gera sobrecarga do sistema por remarcações e atrasos na conclusão de tratamentos. Dessa forma, os aplicativos de mensagens podem ser uma ferramenta valiosa para reduzir o absenteísmo e aumentar a eficiência e produtividade da equipe de saúde.

Foi argumentado ainda que a integração de aplicativos de mensagens ao AGHuse traz numerosas vantagens para a satisfação dos pacientes, bem como, para a gestão hospitalar, com a capacidade de monitorar o atendimento ao paciente em tempo real, facilitar o agendamento de consultas e exames e permitir notificações rápidas e eficientes.

Em termos gerais, o uso de aplicativos de mensagens na área da saúde transformará a forma como o atendimento é realizado e recebido, contribuindo para uma prestação de serviços mais eficiente e satisfatória.

Diante do exposto, outras Organizações de Saúde da FAB poderão se beneficiar das vantagens aqui apresentadas. Doravante, a saúde e satisfação dos militares com o serviço prestado serão melhoradas, reduzindo o tempo de afastamento dos militares de suas atividades fim. Como resultado, a capacidade operacional da Força Aérea Brasileira será aprimorada em todos os aspectos.

## REFERÊNCIAS

ALHAMAD, Z. Reasons for missing appointments in general clinics of primary health care center in Riyadh Military Hospital, Saudi Arabia. **Int J Med Sci Public Health**, v. 2, n. 2, p. 258-267, 2013. Acesso em: 19 fev. 2023.

DANTAS, L. F. et al. No-shows in appointment scheduling – a systematic literature review. **Health Policy**, v. 122, n. 4, p. 412-421, 2018. DOI: 10.1016/j.healthpol.2018.02.002. Acesso em: 19 fev. 2023.

DAVIS, K. et al. Reducing Patient No-Show Rates in a Rural Health Clinic. **Journal of Health Care for the Poor and Underserved**, v. 30, n. 3, p. 1065-1077, 2019. DOI: 10.1353/hpu.2019.0080. Acesso em: 19 fev. 2023.

GOKHALE, N. et al. Interventions to reduce patient no-show rates for appointments in primary care. **Journal of Ambulatory Care Management**, v. 42, n. 3, p. 246-257, 2019. DOI: 10.1097/JAC.0000000000000272. Disponível em: [https://journals.lww.com/ambulatorycaremanagement/Abstract/2019/05000/Interventions\\_to\\_Reduce\\_Patient\\_No\\_Show\\_Rates\\_for.8.aspx](https://journals.lww.com/ambulatorycaremanagement/Abstract/2019/05000/Interventions_to_Reduce_Patient_No_Show_Rates_for.8.aspx). Acesso em: 26 fev. 2023.

HONG, B. et al. No Shows in Health Care: Causes and Consequences. **Current Psychiatry Reports**, v. 16, n. 10, p. 1-8, 2014. DOI: 10.1007/s11920-014-0495-5. Acesso em: 19 fev. 2023.

JABALERA MESA, M. L. et al. Determinants and economic cost of patient absenteeism in outpatient departments of the costa del sol health agency [Article@Factores determinantes y coste económico del absentismo de pacientes en consultas externas de la Agencia Sanitaria Costa del Sol]. **Anales del Sistema Sanitario de Navarra**, v. 38, n. 2, p. 235-246, 2015. DOI: 10.4321/s1137-66272015000200007. Acesso em: 19 fev. 2023.

KRIEGER, J. W. et al. The Relationship between Appointment Keeping and Other Patient Attributes and Clinical Outcomes in an Inner-City Asthma Clinic. **Journal of Asthma**, v. 41, n. 7, p. 765-770, 2004. DOI: 10.1081/jas-120037425. Acesso em: 19 fev. 2023.

WILLIAMS, B. et al. Why patients do not keep appointments. **British Medical Journal**, v. 1, n. 4872, p. 846-848, 1954. doi: 10.1136/bmj.1.4872.846.

WHITTAKER, R. et al. Mobile phone-based interventions for smoking cessation. **Cochrane Database of Systematic Reviews**, n. 4, 2016. DOI 10.1002/14651858.CD006611.pub4. Acesso em: 22 fev. 2023.