UTILIZAÇÃO DO PDCA COMO FERRAMENTA DE MELHORIA PARA ABSENTEÍSMO NO NÚCLEO DE SAÚDE FLMA

Renata Martello, Francílio de Oliveira, Fernando Ramos

Núcleo de Saúde Fundação Lia Maria Aguiar; renata.martello@flmasaude.org.br

INTRODUÇÃO

O absenteísmo é tema constante nos olhares dos gestores das unidades de serviços ambulatoriais, devido ao impacto sobre a resolubilidade das necessidades de saúde da população, no desperdício de recursos e aumento de custos dos serviços, sejam públicos ou privados. Traz importante reflexo em filas de espera, bem como compromete a sustentabilidade financeira das instituições. Alguns artigos relatam o problema do absenteísmo pelo mundo, com taxa média mundial de 23%, maior do que 25% no Sistema Único de Saúde. As inúmeras causas do absenteísmo foram estudadas por diversos autores. Considerando a origem social e econômica dos problemas que levam os usuários dos serviços de saúde a não comparecerem nos agendamentos, as soluções são muitas vezes complexas e exigem grande articulação intersetorial, assim como trabalho constante que envolve áreas administrativas e assistenciais.

No contexto deste trabalho está inserido o Núcleo de Saúde da Fundação Lia Maria Aguiar (FLMA), unidade ambulatorial privada, gerenciada através de contrato de gestão entre o IRSSL e a FLMA, organização filantrópica de gestão privada. É responsável pela atenção primária e especializada de beneficiários da Fundação, compostos por seus colaboradores, alunos dos núcleos culturais e educacionais e os respectivos familiares, totalizando 3.500 vidas. Além disso realiza atendimento especializados e exames para os usuários do SUS do município de Campos do Jordão, território onde está inserida, através de termo de cooperação com a Secretaria de Saúde do Município. A unidade foi inaugurada em julho de 2022 e enfrenta desafios como o alto absenteísmo em consultas, exames e sessões de terapia. Após 6 meses de operação da unidade, a unidade já contava com série histórica do indicador de taxa de absenteísmo para os diferentes tipos de atendimento que realiza. As medianas das taxas de absenteísmo de julho de 2022 a janeiro de 2023, obtidas pela série histórica são: Consultas médicas: 15,25%; Consultas multiprofissionais: 24,21%; Sessões de reabilitação: 17,86%; Exames diagnósticos: 6,3%.

METODOLOGIA

Baseado na problemática apresentada acima, foi idealizado projeto de melhoria com a seguinte estrutura: **O QUÊ (OBJETIVO)?** Reduzir a taxa de absenteísmo nos atendimentos; **QUANTO?** Redução de 10% da mediana em relação à mediana da série histórica; **QUANDO?** Em no mínimo 6 meses; **INDICADOR DE MONITORAMENTO**: taxa de absenteísmo. O projeto seguiu os passos: 1º Definição do problema e sua importância; 2º Levantamento dos dados e série histórica sobre o problema; 3º Análise de causas e efeito: foi utilizado o Diagrama de Ishikawa; 4º Elaboração do Plano de Ação: foi utilizada a ferramenta 5W2H; 5º Execução do Plano de Ação; 6º Checagem do andamento das ações; 7º Monitoramento do indicador eleito. Foi realizada oficina para construção do Diagrama de Ishikawa com a participação dos gestores da unidade, colaboradores das áreas assistencial e administrativa. Como produto da oficina foram identificadas 26 causas. A partir da análise de causas foi elaborado 5W2H para planejamento das ações: Implementação do canal de relacionamento com os usuários, via WhatsApp não automatizado; Confirmação de exames e consultas por ligação telefônica; Implemetação do chatbot de confirmação; Reuniões para apresentação das regras para absenteístas aos beneficiários (750 famílias); Divulgação de regras sobre absenteísmo nas redes sociais da Fundação; Extinção de agendamento para alguns exames que poderiam ser realizados por demanda espontânea; Integração das regras aos protocolos operacionais da unidade; Atendimento nos Núcleos Educacionais da Fundação para que os alunos beneficiários da unidade possam fazer as terapias e retornas as aulas sem prejuízo de nenhum dos atendimentos. Merece destaque entre as ações, as reuniões realizadas com os beneficiários da Fundação no mês de abril em 3 dias, no período noturno com 2 horas de duração cada uma. Nessas reuniões as famílias foram convocadas através de comunicado dos Núcleos Educacionais, Nessas reuniões foram apresentadas as regras que seriam aplicadas a partir de então para os usuários absenteístas, como por exemplo a exclusão de terapias sequenciais, nas quais a unidade não consegue realizar aproveitamento de vagas quando há faltas.

DISCUSSÃO E RESULTADOS

Apesar do absenteísmo geral de consultas médicas e exames manterem as medianas anteriores ao projeto, destacamos o resultado sobre o absenteísmo das consultas multiprofissionais, demonstrado no Gráfico 5. É observada tendência de melhoria a partir de fevereiro de 2023 e principalmente a partir de maio de 2023, com 4 pontos abaixo da mediana. Concluímos que serão necessários mais 2 meses para considerar melhoria sustentada. Apesar de não terem sidos considerados indicadores de monitoramento do projeto de melhoria, destacamos também alguns resultados que podem representar frutos secundários das ações desse projeto: redução do tempo de espera para agendamento de psicologia de 60 dias para menos de 20 dias, o aumento do número de manifestações de elogios dos usuários, principalmente após o mês de abril, quando foram realizadas reuniões com os beneficiários para melhor compreensão das demandas dos usuários, e do NPS (Net Promoter Score), uma das métricas para gestão da experiência do paciente (tendência de melhoria nos resultados do NPS, de 4 meses subsequentes). Será necessário aguardar pelo menos mais 2 meses para considerarmos como melhoria sustentada, mas o fenômeno coincide com as ações de melhoria que foram implementadas.

CONCLUSÃO

Podemos concluir que: Para que os resultados sejam considerados melhoria sustentada, serão necessários pelo menos mais 2 meses de observação dos indicadores; As ações causaram maior impacto sobre a taxa de absenteísmo dos atendimentos multiprofissionais, o que exigirá análise apurada dos motivos, que será realizada na revisão do PDCA prevista para outubro de 2023; A redução do absenteísmo se mostra como um grande desafio, assim como descrito na literatura existente, e exige constante revisão de processos e grande dedicação dos gestores sobre o tema; Esse projeto pode ser aplicado no âmbito de todas as unidades de saúde, sejam de atenção básica, especializada ou hospitalar, pela exequibilidade e constante necessidade de otimização de recursos destinados à saúde.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Simone Cristina Paixão Dias et al. O absenteísmo dos pacientes em consultas ambulatoriais: revisão integrativa da literatura. Revista da Escola de Enfermagem da USP, [s. l.], n. e20200380, ed. 55, p. 1-9, 2021. DOI doi: https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0380. Disponível em: https://www.scielo.br/j/reeusp/a/NYZmytbwHwQ3CwTFgjzZy9s/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 27 set. 2023.

BAPTISTA, S. C. P. D.; JULIANI, C. M. C. M.; SPIRI, W. C.; CORRENTE, J. E. Caracterização do absenteísmo dos pacientes em consulta médica em ambulatório. Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem, [S. l.], v. 13, n. 41, p. 480–490, 2023. DOI: 10.24276/rrecien2023.13.41.480-490. Disponível em: https://recien.com.br/index.php/Recien/article/view/758. Acesso em: 27 set. 2023.

BELTRAME, Sonia Maria; OLIVEIRA, Adauto Emmerich; SANTOS, Maria Angelica Borges; NETO, Edson Theodoro Santos. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. DEBATE SAÚDE, Rio de Janeiro - RJ, v. 43, ed. 123, p. 1015-1030, OUT-DEZ 2019. DOI https://doi.org/10.1590/0103-1104201912303. Disponível em: https://www.scielo.br/j/sdeb/a/BYJbCp6ZBz9NCynKt3h3X3J/abstract/?lang=pt. Acesso em: 25 set. 2023.

BITTAR, Olimpio J Nogueira V; MAGALHÃES, Adriana; MARTINES, Claudio M; FELIZOLA, Nadja BG; FALCÃO, Lilian HB. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. BEPA, [s. l.], v. 13, ed. 152, p. 19-32, 2016. Disponível em: http://attosaude.com.br/assets/conteudo/uploads/absenteismo-ambulatorial--art-original57eec18c360fb.pdf. Acesso em: 25 set. 2023.