

## PROJETO ABSENTEZERO: ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA E EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Autor: <sup>1</sup>Diego Rodrigues da Silva  
E-mail: diego.rsilva@ameinterlagos.org.br

Coautor(es): <sup>1</sup>Eliane Gomes Muniz, <sup>2</sup>Ellen Correa Marcos, <sup>3</sup>Renata Martello.

### Introdução

Atualmente é possível considerar o absenteísmo dos usuários dos serviços de saúde como o grande antagonista para a entrega de resultados no que se diz respeito aos contratos de gestão e principalmente para o fluxo de atendimento das unidades, comprometendo suas demandas, além de refletir no desperdício de recursos públicos. Tendo como referência uma recente reportagem publicada na Gazeta de São Paulo, a cidade de Santo André realizou uma oferta de 71.099 consultas e contabilizou 18.547 faltas no mês de julho, o que representa 26% de absenteísmo. Este número representa um investimento de aproximadamente R\$ 500 mil para a cidade que poderia ter utilizado esta quantia para outras necessidades do setor. Esta informação nos leva a refletir sobre a importância de reduzir este problema ao máximo para que os serviços de saúde possam ser prestados com maior qualidade e eficiência, atendendo às necessidades da população.

### Objetivos

Reduzir as taxas de absenteísmo do AME Interlagos - Dra. Maria Cristina Cury, utilizando a metodologia de ciência da melhoria, de forma gradativa e contínua, durante os anos de 2021 e 2022, garantindo a sustentabilidade financeira da unidade.

### Materiais e métodos

A partir da linha de base do indicador de taxa de absenteísmo, realizamos o mapeamento do processo de agendamento e confirmação de consultas, exames e procedimentos cirúrgicos, utilizando a ferramenta SIPOC. Foram identificados os pontos de fragilidades no processo, principalmente no tocante ao contato com os usuários.

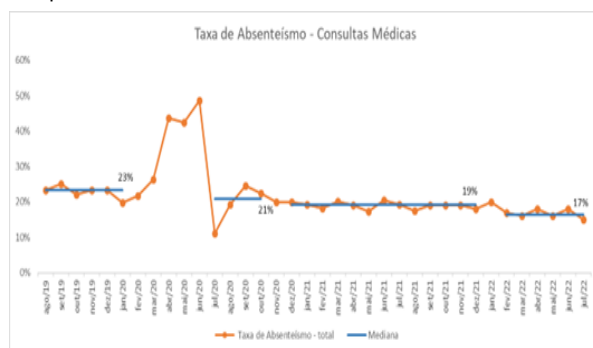
Elaboramos plano de ação, utilizando 5W2H, sendo as principais ações: definição de script de contato com os usuários na confirmação dos agendamentos, campanha interna de orientação sobre a resposta aos contatos de confirmação, avisos quanto ao não comparecimento, reafirmação juntos aos usuários sobre os critérios da alta administrativa perante faltas recorrentes e conscientização da perda de consultas a cada mês versus a demanda por atendimento e implantação de plataforma de confirmação eletrônica via WhatsApp e do procedimento de substituição de pacientes agendados com os quais não obtemos contato ou confirmação.

Para o acompanhamento do projeto, que foi denominado AbsenteZero, utilizamos a ferramenta CANVAS Project e gráficos de tendência das taxas de absenteísmo. Realizamos ciclos de PDCA regularmente para revisão dos processos envolvidos.

### Resultados

No ano de 2020, observamos que o nº de faltas foi de 19.471, o que representa 23% os agendamentos de consultas médicas. a oferta de consultas. Com o início do projeto em outubro de 21, podemos observar no gráfico de tendência obtivemos redução de 2% ao longo de 2021 e mais 2% em 2022. Isso representou em 2021 a redução da perda de consultas em 42,5% em relação ao ano anterior, e

redução de 12% em 2022 em relação a 2021, com economia de mensal 48 mil reais e 7,8 mil reais nos anos de 21 e 22, respectivamente.



### Discussão

O absenteísmo é problema de todo o sistema de saúde, público ou suplementar, comprometendo o custeio das operações das unidades. Além disso, colabora para o crescimento das filas de espera, tanto internas como para acesso das unidades externas. Ao lidarmos com esta questão, refletimos que os usuários dos serviços são corresponsáveis pela correta utilização dos recursos públicos, enquanto os serviços devem buscar entendimento sobre os motivos pelos quais os usuários faltam aos agendamentos e oferecer soluções facilitadas de agendamento e preferências. Este tipo de ação corretiva com o intuito de aperfeiçoar a entrega dos serviços precisa se tornar uma ação frequente nas unidades, pois desta forma conseguiremos fazer com que a população se conscientize sobre os impactos causados e contribua cada vez mais para esta questão.

### Conclusão

É possível afirmar que mesmo que a presença do paciente seja algo que foge do controle das unidades de saúde, ainda assim é possível realizar ações que sejam capazes de reduzir expressivamente a quantidade de ausências nas agendas ofertadas.

Este trabalho necessita ser realizado constantemente através da identificação das fragilidades nos processos, possibilitando a criação de planos de ação de acordo com as necessidades e objetivos da unidade.

Por se tratar de uma questão presente na realidade de todos os serviços de saúde, fica evidente a necessidade de dedicação de esforços para educação dos usuários e revisão de processos, de forma contínua.

### Referências

GAZETA DE S. PAULO. Faltas em consultas marcadas geram custo de cerca de R\$ 500mil por mês em Santo André. Disponível em: <https://www.gazetasp.com.br/estado/faltas-em-consultas-marcadas-geram-custo-de-cerca-de-r-500-mil-por-1113683/>. Acesso em: 1 set.2022.

<https://tempus.unb.br/index.php/tempus/article/view/1344/1146> Absenteísmo de consultas especializadas nos sistema de saúde público: relação entre causas e o processo de trabalho de equipes de saúde da família, João Pessoa – PB, Brasil