

Agilidade no Acesso do Cidadão a Partir da Gestão da Fila de Espera da Atenção Especializada Ambulatorial em Busca da Melhoria da Eficácia da Rede de Atenção a Saúde

Agility in the Citizen Access From the Queue Management Waiting Ambulatory Care Specialized Search Improving Care Network Effectiveness Health

*Flavius Augusto Olivetti Albieri;¹
Larissa Desiderá Santo André¹
Ana Kelly Malaquias¹
Roberto Aparecido Moreira¹
José de Fillipi Jr.¹
Paulo de Tarso Puccini¹*

Resumo

Este trabalho relata o conjunto de ações desenvolvidas pela Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para o enfrentamento de fatores que interferem no crescimento das filas de espera para procedimentos especializados.

Essas ações envolvem intervenções no sistema informatizado de agendamento municipal, instauração da confirmação de agendamentos, incremento da oferta e implantação de protocolos de regulação do acesso.

Após dois anos de ações, observou-se redução de 21% nas filas de espera, invertendo a lógica de crescimento de 13% dos anos anteriores. Além disso, houve redução nos índices de absenteísmo, perda primária e melhora no aproveitamento das vagas ofertadas.

A experiência mostrou que o aperfeiçoamento de ferramentas já existentes permite avanços consideráveis na gestão da fila, como a diminuição do tempo de espera para alguns procedimentos; porém novas estratégias devem ser continuamente propostas visando ampliar o acesso do cidadão à rede de atenção especializada ambulatorial.

Introdução

Em dezembro de 2012 a fila para acesso a procedimentos especializados ambulatoriais no município de São Paulo totalizava 810.511 solicitações pendentes. Estudos apontaram um crescimento dessa fila da ordem de 13% por semestre. Era necessário ampliar a oferta de serviços na Rede de Atenção Especializada Ambulatorial e atuar diretamente no

desperdício de vagas ofertadas, perceptível pelos dados de perda primária e absenteísmo.

Objetivos

Assegurar a integralidade da assistência à saúde com acesso à Rede de Atenção Especializada Ambulatorial (consultas médicas especializadas e serviços de apoio diagnóstico e terapêutico/SADT) e favorecer o uso eficaz e dos serviços ofertados promovendo redução de perda primária e absenteísmo.

Metodologia

Durante os anos de 2013/14 foram desenvolvidas ações para o enfrentamento das questões relacionadas às filas de espera:

Redução da perda primária e absenteísmo

Intervenções no sistema informatizado de agendamento SIGA-Saúde/SP permitiu a implantação do módulo de **agendamento automático**, que garantiu o acesso por ordem cronológica das solicitações pendentes de rotina através do preenchimento automático das vagas disponibilizadas evitando a sua não utilização. Esta nova ação complementa as lógicas de regulação do acesso baseadas em classificação de risco, ou seja, os casos prioritários continuaram a ser submetidos aos fluxos de regulação já existentes.

A implantação de uma **Central de confirmação de agendamento** (Call Center) foi uma das estratégias utilizadas para redução do absenteísmo, uma vez que os pacientes passaram a ser contatados com 15 dias de antecedência da data do agendamento e lembrados

de sua consulta via torpedo de celular com 02 dias de antecedência. Essa ação também permitiu a **atualização de cadastros no SIGA**, pois este também é um fator que contribui para o absenteísmo. A manifestação de não comparecimento na consulta permite o cancelamento do agendamento e posterior reaproveitamento da vaga.

Ampliação da oferta

Foram celebrados novos contratos e realizados Termos Aditivos nos contratos já existentes e a instauração de quatro unidades móveis e seis unidades fixas da Rede Hora Certa para incrementar a oferta dos procedimentos mais constantes das listas de espera.

No sentido de otimizar os déficits de produção ocasionados pelo absenteísmo foi pactuado institucionalmente o compromisso de realização de **overbooking** nas agendas já ofertadas.

Sobre as futuras solicitações

Foram reestruturados os protocolos de regulação do acesso, documentos potentes para ordenar o acesso aos serviços especializados através de lógicas pactuadas entre os solicitantes e executantes que possivelmente racionalizarão novos encaminhamentos.

Resultados

O total de vagas para procedimentos especializados ofertadas em 2012 foi de 4.944.048, em 2013: 5.368.100 e 2014 de 5.536.315 vagas, ou seja, **uma ampliação de 12% com relação a 2012**.

O Call Center implantado para confirmação de procedimentos especializados agendados realizou 9.987.440 ligações telefônicas e 5.085.872 SMS/torpedos para reconfirmação entre 2013 e 2014.

A taxa de perda primária foi de 14,1% em 2012 para 12,1% em 2014, o que representa um aproveitamento de cerca de 200.000 vagas em dois anos.

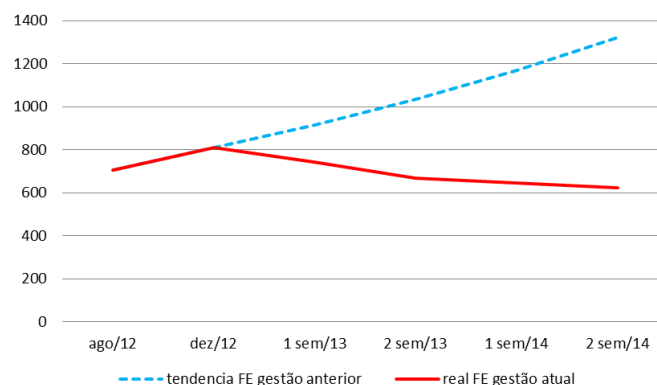
O absenteísmo foi de 34% em 2012 para 30% em 2014, o que representa uma otimização de 295.000 vagas.

A soma desses resultados proporcionou um impacto real na redução da fila de espera. Em dez/12 a fila totalizava 810.450 solicitações pendentes, com um crescimento semestral de 13%. Em janeiro de 2015, a fila totalizava 636.377, ou seja uma redução de 21% em dois anos.

O real impacto nesta fila deve considerar as suas taxas de crescimento pregressas, ou seja, entre agosto e dezembro de 2012 a fila de espera apresentava taxa de crescimento de aproximadamente 13%. Dessa forma, poderia ter ultrapassado 1 milhão de solicitações pendentes ao final de 2013 e 1,3 milhões ao final de

2014 se nenhuma nova ação fosse desencadeada por essa gestão.

Figura 1 Tendência e real: Fila de Espera para procedimentos especializados, ago./13 a dez./14, SMS/SP (em mil)



Aprendizado com a vivência: Facilidades e Dificuldades

A experiência mostra que a otimização dos recursos existentes permite avanços consideráveis sem alterações de custos. O investimento em ferramentas que auxiliem neste processo é uma alternativa para aumentar o impacto dessas ações.

Alcançar as necessidades do município com relação à oferta de serviços especializados é uma questão a não se perder de vista.

Questões vinculadas a absenteísmo e perda primária continuam objeto de análise e definições de novas estratégias uma vez que o impacto desejado pela gestão continua ambicioso.

Considerações Finais

A gestão da fila de espera é sem dúvida um grande desafio para o SUS. A soma de diferentes ações como implementação de ferramentas de gestão, contratualização com prestadores, aperfeiçoamento de processos de trabalho e renovação das estratégias nos vale de resultados positivos diante da ampliação da oferta de serviços e redução da fila de espera. Sabemos que estas ações se traduziram na aceleração do processo de cuidado em saúde do cidadão de casos pendentes em fila de espera.

Referência Bibliográficas

SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Saúde. Relatórios de Fila de espera e vagas ofertadas e SIGA-Saúde/SP, atualizada em janeiro/2015

¹ Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, janeiro de 2015