**TÍTULO: Estratégia para Enfrentamento do Absenteísmo em um Hospital Dia do Município de São Paulo**

**MODALIDADE: PÔSTER**

EIXO: AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

CEDEPS - REGIONAL SUL

AUTORES: Fernanda Ramos Lages, Marcio Henrique de Oliveira Mattos, Patrícia Meire Caravante Gaia

RESUMO: Introdução

O absenteísmo de consultas e exames nas especialidades médicas da saúde pública do Brasil tornou-se um problema crônico que gera grande preocupação por parte dos gestores, abrindo discussões de como reduzi-lo. O esquecimento, a distância entre a data do agendamento e a consulta, a melhora do sintoma que levou ao agendamento, a dificuldade de locomoção, liberação da empresa para ir à consulta e a falta de comunicação ao usuário sobre a marcação, são obstáculos encontrados no dia a dia de das unidades de saúde em relação a presença dos usuários. Segundo estudos, o absenteísmo esperado é entorno de 30 a 40 %, onde a perda, leva ao desperdício do recurso público, impacta no processo de trabalho, aumentando assim as filas de espera. Além das questões administrativas, o mais preocupante é o que a ausência desta consulta pode gerar no cuidado da saúde do usuário.

Objetivo

Diante do quadro atual em relação ao absenteísmo, o estudo mostra-se importante tanto em questões administrativas, como na melhora do cuidado do paciente e tem como objetivo reduzir a ausência em consultas médicas a fim de otimizar a distribuição das vagas.

Desenvolvimento

Foi realizada uma amostra constituída pela taxa de absenteísmo do período de Abril a Setembro de 2015 e Abril a Setembro de 2016 nas seguintes especialidades: cardiologia, cirurgia geral, dermatologia, oftalmologia, otorrinolaringologia e gastroenterologia. Implantamos assim a gestão das agendas através do contato telefônico e estabeleceu-se como rotina de trabalho a confirmação da presença dos usuários agendados, assim como o cancelamento e disponibilização da vaga caso não houvesse confirmação de comparecimento. Concomitantemente iniciou-se um trabalho de conscientização dos funcionários que participavam desta ação para que compreendessem a importância de seu trabalho e o impacto que o mesmo resultaria na saúde do usuário.

Resultados

Observou-se que após a utilização da estratégia do contato telefônico prévio a taxa de absenteísmo total entre as especialidades caiu de 21% para 19%, causando assim uma redução de 2%, em número absoluto 560 consultas. Um estudo utilizado como base para a ação, apontou que após a confirmação dos agendamentos por telefone ocorreu uma redução de 2 a 4% no absenteísmo. Podemos observar que os resultados foram satisfatórios e semelhantes nas duas instituições.

Apesar da redução das taxas de absenteísmo estarem próximas a estudos, acredita-se que esta estratégia seria mais eficaz se os cadastros telefônicos dos usuários estivessem atualizados, sendo este o maior obstáculo encontrado pela equipe de trabalho até o momento.

Conclusão

O absenteísmo é sem dúvida um grande desafio e por isso se faz necessário à ação em conjunto com todos os sujeitos envolvidos em sua produção. É muito importante a conscientização do usuário em relação a presença nas consultas médicas e o aviso caso não possa comparecer. Esse processo aumenta o acesso de outros usuários ao sistema de saúde e como consequência diminui o prazo de espera para realização de consultas médicas, refletindo na continuidade do tratamento do usuário. A utilização de estratégias no combate ao absenteísmo precisa ser constante, pois sua redução impacta diretamente na vida do indivíduo e evita futuros agravos em sua saúde.