



SACHA ALBERNAZ

ABSENTEÍSMO DE USUÁRIOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SAÚDE

Caçapava, SP
2021

SACHA ALBERNAZ

ABSENTEÍSMO DE USUÁRIOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SAÚDE

Monografia apresentada à Banca Examinadora da Faculdade Santo Antônio como requisito de aprovação para obtenção do Título de Bacharel em Enfermagem. Orientadora: Prof^a. Ma. Gabrielle Meriche Galvão Bento da Silva Guatura.

Caçapava, SP

2021

SACHA STEFANY ALBERNAZ

ABSENTEÍSMO DE USUÁRIOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA DE SAÚDE

Monografia apresentada à Banca Examinadora da Faculdade Santo Antônio como requisito de aprovação para obtenção do Título de Bacharel em Enfermagem. Orientadora: Prof^a. Ma. Gabrielle Meriche Galvão Bento da Silva Guatura.

Caçapava, 11 de junho de 2021

Avaliação/nota:

BANCA EXAMINADORA

Titulação e Nome	Nome da instituição

Titulação e Nome	Nome da instituição

Titulação e Nome	Nome da instituição

AGRADECIMENTOS

O desenvolvimento deste trabalho de conclusão do curso contou com o apoio de diversas pessoas, dentre as quais agradeço primeiramente a Deus pela minha vida e por me ajudar a ultrapassar todos e quaisquer obstáculos encontrados ao longo do curso. Aos meu pais, pelo amor, incentivo e por sempre colocarem como primordial a minha educação. Aos meus irmãos, que direta ou indiretamente contribuíram para que esse trabalho se realizasse. Ao meu noivo pela compreensão, apoio para perseverar e seguir em frente. A este Instituto de Educação e seu corpo docente, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no processo de formação profissional. A minha orientadora, pelo suporte mesmo com tão pouco tempo lhe cabendo e pelo incentivo acima de qualquer circunstância. E por fim, aos meus amigos e todos que de alguma forma fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

RESUMO

Os motivos que acarretam a ausência do usuário da atenção primária de saúde precisam ser conhecidos devido ao impacto negativo que as faltas podem acusar no serviço de saúde, tanto no aspecto financeiro como no cuidado do usuário. Em função disso, o objetivo deste estudo foi identificar as possíveis causas do absenteísmo dos usuários aos serviços de saúde e analisar as possíveis estratégias contidas na literatura científica, a fim de minimizar seus impactos no atendimento da atenção primária de saúde. Para isso foi utilizado a revisão integrativa de literatura, sendo analisadas três publicações. Os resultados demonstram que o absenteísmo exige a compreensão das desigualdades sociais, requer conhecimento sobre a organização dos serviços de saúde, dos determinantes sociais e das relações que ocorrem entre os grupos no contexto social. As principais razões para o absenteísmo são evitáveis e podem se beneficiar de intervenções para melhoria dos serviços de saúde. Assim sendo, é importante que a discussão acerca das causas e melhorias, tanto para os usuários quanto aos profissionais, sejam devidamente investigadas e aplicadas na atenção primária de saúde.

Palavra Chave: Absenteísmo, Atenção Primária, Usuário, Enfermagem, Unidade Básica de Saúde, Estratégia de Saúde da Família.

ABSTRACT

The reasons that lead to the absence of the primary health care user need to be known due to the negative impact that absences can have on the health service, both in the financial aspect and in the user's care. As a result, the objective of this study was to identify the possible causes of absenteeism of users to health services and analyze the possible causes contained in the scientific literature, in order to minimize its impacts on primary health care. For this, an integrative literature review was used, and three publications were analyzed. The results demonstrate that absenteeism requires an understanding of social inequalities, it requires knowledge about the organization of health services, social determinants and the relationships that occur between groups in the social context. The main reasons for absenteeism are preventable and can benefit from treatments to improve health services. Therefore, it is important that the discussion about causes and improvements, both for users and professionals, be properly investigated and applied in primary health care.

Key Word: Absenteeism, Primary Care, User, Nursing, Basic Health Unit, Family Health Strategy.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

QUADRO 1 - Artigos selecionados no Google Acadêmico e Biblioteca Virtual de Saúde sobre o absenteísmo de usuários na atenção primária de saúde.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACS	Agente Comunitário de Saúde
APS	Atenção Primária de Saúde
BVS	Biblioteca Virtual da Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UBS	Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	OBJETIVOS	12
2.1	Objetivo Geral.....	12
2.2	Objetivo Específico.....	12
3	METODOLOGIA.....	13
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	14
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21

1. Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi instituído pela Constituição Federal de 1988 e consolidado pelas Leis 8.080 e 8.142, ambas de 1990, obedecendo aos princípios de regionalização e hierarquização (CARVALHO, 2013). Em 2008 o Ministério da Saúde institui a Política Nacional de Regulamentação SUS, através da Portaria GM Nº 1.559, tendo por objetivo as ações da regulação de sistemas de saúde municipais, estaduais e nacional (BRASIL, 2008).

Tal regulação está vinculada a distintas ações, tais como: regulamentação, fiscalização, controle, auditoria e avaliação, podendo ser entendida tanto como o controle de acesso dos usuários aos serviços de saúde quanto como um ato de regulamentar e de elaborar regras (OLIVEIRA, 2012).

O Brasil, durante o século XX, foi marcado pelas diversas tentativas de organização da Atenção Primária à Saúde (APS). Porém, somente com a criação e municipalização do SUS é que começou a haver uma estruturação mais uniforme da APS, sob responsabilidade dos municípios brasileiros, incentivados pelo Ministério da Saúde através de normatizações e financiamento (LAVRAS, 2011).

O Ministério da Saúde (BRASIL, 2017) ressalta que o modelo atual de atenção primária é representado pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), e pelas Equipes de Atenção Básica, sendo a primeira a principal porta de entrada e centro de comunicação com toda a Rede de Atenção a Saúde. Visando o contexto histórico, sociocultural e econômico da população, esta facilita o acesso e promove uma saúde de qualidade.

Todavia, segundo as pesquisas, há um problema crônico impactando diretamente a efetividade dos atendimentos: o absenteísmo às consultas previamente marcadas. De acordo com Tristão et al. (2016), no contexto de UBS encontraram-se prevalência de absenteísmo em 13,5% e 11,8% nos anos de 2014 e 2015, respectivamente, enquanto para Izecksohn e Ferreira (2014) a prevalência de não comparecimento atingiu 48,9%.

O absenteísmo do usuário no sistema de saúde é o ato de não comparecer às consultas e aos procedimentos agendados no SUS. Esta prática gera desperdícios de recursos públicos, desorganiza a oferta de serviços, limita a garantia da atenção nos diversos níveis de assistência e retorno dos usuários faltosos ao fluxo de marcações de consultas e exames (SÁ, 2012).

Entretanto, Murray e Berwick (2003), em seu artigo, identificaram desafios para melhorar o acesso e, conseqüentemente, otimizar a utilização de recursos, entre eles: evitar uma agenda fragmentada em função de grupos por afecções e faixas etárias; evitar pré-agendamentos prolongados; envolver a equipe multidisciplinar e instituir trabalho em equipe voltado para as necessidades da população.

Sendo assim, os altos índices de absenteísmo constatados e a ausência do aviso prévio por parte dos pacientes impactam diretamente na qualidade e efetividade dos serviços prestados pela equipe multidisciplinar na APS. Esse fenômeno gera desassistência à população, portanto sua ocorrência deve ser estudada e os motivos abdicados.

2. Objetivos

2.1. *Objetivo Geral*

Identificar as possíveis causas do absenteísmo dos usuários aos serviços de saúde através de revisão integrativa de literatura.

2.2. *Objetivo específico*

- Analisar as possíveis estratégias contidas na literatura científica para minimizar a falta no atendimento da APS.

3. Metodologia

Para atingir os objetivos traçados foi realizado um estudo por revisão integrativa de literatura através de levantamento bibliográfico do banco de dados de artigos científicos do Google Acadêmico e Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), de forma online.

Na busca avançada foram utilizadas as palavras chaves “absenteísmo” e “atenção primária” no geral, com filtro no idioma para utilizar documentos publicados somente na língua portuguesa.

Foram encontrados 166 artigos a partir da busca de palavras chaves, como “absenteísmo” e “atenção primária.” Desse total, 121 foram excluídos pelo idioma, 11 por documento incompleto, 19 pelo resumo, sendo selecionados 15 dos quais 12 foram excluídos pela leitura do texto completo por serem desconexos ao assunto principal. Ao final, três artigos foram analisados nesta revisão.

4. Resultados e Discussão

No Quadro 1 foram sintetizadas as informações dos 3 artigos utilizados na análise do trabalho.

Quadro 1 - Artigos selecionados no Google Acadêmico e Biblioteca Virtual de Saúde sobre o absenteísmo de usuários na atenção primária de saúde.

Fonte: Dados da pesquisa.

AUTOR	NOME DO ARTIGO	OBJETIVO	METODOLOGIA	RESULTADO	CONCLUSÃO
Beltrame et al. 2019	Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde	Estimar o desperdício de recursos monetários vinculado ao absenteísmo no SUS	Estudo descritivo	A taxa média de absenteísmo para consultas foi de 38,6% gerando um gasto total estimado de R\$3.558.837,88 de desperdício	Os valores totais desperdiçados são significativos e evidenciam o desafio constante na agenda dos gestores na busca pela sustentabilidade em sistemas universais de saúde
Torezani, G. S. 2015	Estudo sobre as faltas às consultas e seus motivos: uma análise da comunidade Sete Anões - Mesquita/RJ	Aumentar o comparecimento de pacientes às consultas agendadas	Pesquisa de campo	Encontraram-se diferenças culturais e hábitos locais, treinamento escasso de ACS e falhas no sistema de marcações	Dentre os problemas encontrados estão diferenças culturais e hábitos locais, treinamento escasso de agentes comunitários de saúde e falhas no sistema de marcações

Izecksohn, M. M. V; Ferreira, J. T. 2014	Falta às consultas médicas agendadas: percepções dos usuários acompanhados pela Estratégia de Saúde da Família, Manguinhos, Rio de Janeiro.	Conhecer o motivo e a percepção do usuário quanto à importância de comparecer às consultas agendadas, identificando as razões para o não comparecimento.	Estudo descritivo-exploratório com abordagem quanti-qualitativa	Foi identificado um percentual de faltas de 48,9% no período estudado sendo o principal motivo o esquecimento, bem como o agendamento em horários importunos	Identificação de aspectos relacionados à organização do serviço de saúde e ao usuário que interferem na assiduidade, assim como das propostas que podem melhorar o comparecimento às consultas médicas tais como diversificar as formas de agendamento, contato telefônico prévio, escutar o usuário, etc.
--	---	--	---	--	--

Os resultados desta revisão indicam primeiramente que, nos estudos analisados, há um alto índice de absenteísmo da população brasileira na APS.

Para Beltrame et al. (2019 apud CAVALCANTI et al. 2013, p. 63):

O absenteísmo foi associado a algumas causas, como esquecimento, falhas na comunicação entre o serviço e o usuário, melhora dos sintomas de adoecimento, agendamento em horário de trabalho, falta de transporte e dia da semana agendado. Entre as suas consequências, destacam-se o aumento da fila de espera e de demandas por urgência, o desperdício de recursos públicos, a redução da produtividade e perda da eficiência da clínica e da gestão. Essas consequências comprometem o acesso e acarretam aumento dos custos com a assistência à saúde, gerando custos sociais, estimulando atitudes negativas no profissional e acarretando atraso no diagnóstico e tratamento adequado.

Izecksohn e Ferreira (2014) e Torezani (2015) analisaram os habitantes do Rio de Janeiro e ambos observaram que a elevada taxa de ausência às consultas impacta diretamente no desperdício de recursos públicos. Além disso, compactuaram com alguns motivos que levam a tal situação: esquecimento da consulta e agendamento em horários importunos.

Além disso, Torezani (2015) aponta como fator que predispõe a ausência da população a previsão do tempo, as falhas na estrutura de processo de trabalho no local e o mau uso do sistema de saúde.

Independente das causas citadas, em síntese, o absenteísmo é considerado um fenômeno multicausal, repercutindo em todos os envolvidos: gestão, trabalhador e usuário.

É difícil ter o SUS implantado em sua integralidade nas atuais condições sociais do país já que o mesmo ainda está em estruturação, mas não é menos difícil reverter esse quadro sem uma política de saúde baseada nos princípios de universalidade, equidade e integralidade (AYRES, 2004).

Apesar de todas as pessoas possuírem direito aos serviços, as pessoas não são iguais e, por isso, têm necessidades distintas; precisam ser consideradas como um todo e terem todas as suas carências supridas (BRASIL, 2020).

Izecksohn e Ferreira (2014) e Torezani (2015) sugerem a necessidade de mudanças organizacionais que facilitem a adesão às consultas no serviço de saúde. A abordagem conhecida como Acesso Avançado proporciona o equilíbrio entre a oferta e a demanda já que premissa é ‘Faça hoje o trabalho de hoje!’, ou seja, o agendamento no mesmo dia conforme as necessidades da população (PIRES et al, 2019).

Além disso, o Programa Saúde Na Hora viabiliza o custeio aos municípios e Distrito Federal para implantação do horário estendido de funcionamento das USF e UBS em todo território brasileiro. Isso tornaria os horários de atendimento mais flexíveis para a população; reduziria custos em outros níveis de atenção e diminuiria filas em unidades de pronto atendimento e emergências hospitalares (BRASIL, 2020).

Outra forma de minimizar a ausência dos pacientes é contando com uma ferramenta de confirmação de consulta. O contato prévio com o usuário, por meio do envio de mensagem de texto para o celular, ajuda o usuário a lembrar do seu compromisso e é, possivelmente, uma ferramenta importante na redução do esquecimento, fato demonstrado em alguns estudos (IZECKSOHN; FERREIRA 2014).

Conforme encontramos em Soares et al. (2011) o absenteísmo é um tema que merece maior aprofundamento e investimento, considerando-se que a saúde e qualidade de vida dos trabalhadores interferem na qualidade da assistência prestada ao usuário, há necessidade de seus gerenciadores voltarem sua atenção e investirem em questões fundamentais como adequação dos recursos humanos e do ambiente de trabalho, equipamentos, tecnologias empregadas e principalmente na saúde de seus trabalhadores.

Dessa forma salientamos a importância de se conhecer a percepção do usuário e compreender a visão do profissional. Sugere-se também que sejam buscadas as causas do absenteísmo relacionadas com a gestão, tais como: fortalecimento da atenção básica como porta de entrada do usuário, qualificação do sistema de regulação, estabelecimento de redes de atenção à saúde regionalizadas e hierarquizadas e outras (BELTRAME, 2019).

Considera-se a integralidade da atenção como um dos maiores desafios do SUS, que exigem medidas inovadoras e capazes de promover cada vez mais um atendimento mais humanizado e comprometido com a vida. E assim, pode-se concluir que minimizar o absenteísmo dos usuários será um desafio constante na agenda dos gestores do SUS na atualidade e nos próximos anos.

5. Considerações Finais

Em linha com os objetivos deste estudo, observa-se que algumas limitações do mesmo devem ser registradas visando contribuir com futuras pesquisas em diferentes contextos. A falta de documentos tendo como foco principal o usuário e não o profissional da atenção primária dificultou a identificação das causas do absenteísmo.

As principais razões para a ausência dos usuários são evitáveis e pode se beneficiar de intervenções para melhoria dos serviços de saúde. O conhecimento das necessidades, dificuldades no acesso e possíveis causas do absenteísmo permite a tomada de decisões pelos gestores que levem a correção ou minimização de riscos que impactam na economia e nas filas de espera.

Portanto, é importante que a discussão e investigação acerca das causas e melhorias tanto para o usuário quanto ao profissional sejam mais pertinentes. Isso com o intuito de ganhar cada vez mais espaço nos ambientes de trabalho da atenção primária de saúde a fim de minimizar os efeitos negativos das barreiras de acesso, e garantir um atendimento com jus aos princípios do SUS.

REFERÊNCIAS

1. Ayres, José Ricardo de Carvalho Mesquita. O cuidado, os modos de ser (do) humano e as práticas de saúde. *Saúde soc.* 2004; 13(3):16-29. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/nvGMcCJJmpSSRjsGLhH8fmh/abstract/?lang=pt>
2. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação Nº 2, de 28 de setembro de 2017. Consolida as normas sobre as políticas nacionais de saúde do Sistema Único de Saúde. Brasília: **Diário Oficial União**; 2017. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0002_03_10_2017.html
3. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria GM Nº 1.559, de 1º de Agosto de 2008. Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS. **Ministério da Saúde**: Brasília, 2008. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt1559_01_08_2008.html
4. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 397, de 16 de março de 2020. **Programa Saúde na Hora**, no âmbito da Política Nacional de Atenção Básica. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0397_16_03_2020.html
5. Beltrame, Sonia Maria et al. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. *Saúde debate*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 123, p. 1015-1030, Oct. 2019. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042019000401015&lng=en&nrm=isso

6. Carvalho, Gilson. A saúde pública no Brasil. **Estudos Avançados**; 2013. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/eav/article/view/68675/71254>
7. Castro, Ana Luisa Barros e Machado, Cristiani Vieira. A política de atenção primária à saúde no Brasil: notas sobre a regulação e o financiamento federal. **Cadernos de Saúde Pública** [online]. 2010, v. 26, n. 4, pp. 693-705. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-311X2010000400012>>. Epub 27 Maio 2010. ISSN 1678-4464. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2010000400012>
8. Izecksohn, M.M.V. e Ferreira, J.T. Falta às consultas médicas agendadas: percepções dos usuários acompanhados pela Estratégia de Saúde da Família, Manguinhos, Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 32, p. 235-241, 2014. DOI: 10.5712/rbmfc9(32)960. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/960>
9. Lavras, Carmen. Atenção Primária à Saúde e a Organização de Redes Regionais de Atenção à Saúde no Brasil. **Saúde Soc.** São Paulo. 2011;20(4):867-74. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v20n4/05.pdf>
10. Mendes, Karina Dal Sasso, Silveira, Renata Cristina de Campos Pereira e Galvão, Cristina Maria Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto - Enfermagem** [online]. 2008, v. 17, n. 4, pp. 758-764. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>>. Epub 12 Jan 2009. ISSN 1980-265X. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>

11. Murray M, Berwick DM. Advanced Acesso avançado: Reduzindo a espera e os atrasos na atenção primária. **JAMA**. 2003;289(8):1035-1040. doi:10.1001/jama.289.8.1035
12. Oliveira, Robson Rocha de e Elias, Paulo Eduardo Mangeon Conceitos de regulação em saúde no Brasil. **Revista de Saúde Pública** [online]. 2012, v. 46, n. 3, pp. 571-576. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0034-89102012000300020>>. Epub 14 Jun 2012. ISSN 1518-8787. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102012000300020>
13. Pires, Luís Antônio Soares et al. Acesso Avançado em uma Unidade de Saúde da Família do interior do estado de São Paulo: um relato de experiência. **Saúde em Debate** [online]. 2019, v. 43, n. 121, pp. 605-613. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0103-1104201912124>>. Epub 05 Ago 2019. ISSN 2358-2898. <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912124>
14. Sá, Maria Verônica Herculino Martins. Plano de Intervenção para Reduzir as Faltas dos Usuários ao Atendimento Especializado. / Maria Verônica Herculino Martins Sá. - Recife: [s.n.], 2012
15. Soares, Lucas Mendes et al. Absenteísmo por saúde: uma análise na equipe de enfermagem em instituições hospitalares. EFD eportes.com, **Revista Digital**, Buenos Aires, Ano 16, n. 157, jun. 2011. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd157/absenteismo-por-saude-em-instituicoes-hospitalares.htm>
16. Tristão, Flavio Ignes et al. Acessibilidade e utilização na atenção básica: reflexões sobre o absenteísmo dos usuários. **Rev Bras Pesq Saúde**. 2016;

18(1): 54-61. Disponível em:
<https://www.periodicos.ufes.br/rbps/article/view/15134>

17. Torezani, Guilherme Sperling. Estudo sobre as Faltas às consultas e seus motivos: uma análise da comunidade Sete Anões - Mesquita/RJ. 2015. 36 f. TCC (Graduação) - **Curso de Especialização em Saúde da Família**, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em:
<https://ares.unasus.gov.br/acervo/html/ARES/7960/1/Guilherme%20Sperling%20Torezani.pdf>