Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

ESCOLA POLITÉCNICA DE SAÚDE JOAQUIM VENÂNCIO

IFF
INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE DA MULHER, DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE | FERNANDES FIGUEIRA

# Ausência às consultas no ambulatório de pediatria: identificar as causas e traçar estratégias para promover o direito à saúde com qualidade efetiva


Aluna: Luiza Santos Freire de Souza
Colégio: Instituto Metodista Bennett
Orientadora: Alessandra Marins Pala
Coorientadora: Luana Oliveira de Arruda
Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira
Departamento de Pediatria
Ambulatório de Pediatria


## Introdução

O Instituto Fernandes Figueira/Fundação Oswaldo Cruz (IFF/FioCruz) é o Instituto Nacional de Referência na Área da Mulher, da Criança e do Adolescente. Unidade de Assistência, Ensino, Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ) vinculado ao Ministério da Saúde do Brasil. O Ambulatório de Pediatria do IFF é referência no atendimento terciário de crianças de 0 a 12 anos.

O absenteísmo no Ambulatório de Pediatria começou a ser considerado um problema em 2014. Em maio desse mesmo ano, iniciou-se um mapeamento para quantificar o percentual de faltas das crianças agendadas. Esse levantamento, a princípio, tinha o objetivo apenas de quantificar as faltas. No período de junho a agosto de 2014 verificamos que foram agendadas 2.179 consultas e 476 crianças não compareceram, ou seja, 21,8% dos atendimentos ofertados não aconteceram. Após essa constatação, buscou-se qualificar os dados.

## Objetivos

**Objetivo geral:** Estudar o impacto do absenteísmo no ambulatório de pediatria do IFF/FIOCRUZ e propor ações para minimizar o não comparecimento dos usuários.

**Objetivos específicos:**

- Levantar as dificuldades encontradas para comparecer ao atendimento
- Traçar estratégias e ações que visem a diminuição das dificuldades.
- Articular ações com os equipamentos sociais e órgãos de governo.
- Criar uma tecnologia para acompanhamento das ausências, replicável nos demais ambulatórios do IFF e outras instituições.
- Aumentar os índices de comparecimento das crianças aos atendimentos médicos.

## Métodos

Trata-se de um projeto de intervenção prático, onde inicialmente buscaremos identificar os motivos das ausências consecutivas às consultas, traçando planos estratégicos individuais e acionando a rede intersetorial de atenção à criança quando se fizer necessário.

Para a execução deste projeto, seguimos os seguintes passos:

1.As recepcionistas do ambulatório irão registrar as faltas e fornecerão semanalmente os dados à equipe.

2. Os dados das crianças ausentes serão tabulados na planilha do excel

3. A estagiária do Projeto de Vocação Científica da Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio (PROVOC) entrará em contato por telefone e/ou por email com os responsáveis pelos pacientes para esclarecer os motivos da ausência à consulta.

4. A planilha do excel será atualizada, pela estagiária do PROVOC, com as informações colhidas após o contato telefônico.

5. Os dados serão avaliados parcialmente de seis em seis meses;

6. Após dezoito meses de coleta de dados, os dados serão descritos como resultado final do projeto

## Discussão

O projeto "O impacto do absenteísmo no ambulatório de pediatria do Instituto Nacional da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira" (fase 01), realizado na fase básica da iniciação científica, tinha como objetivo quantificar e qualificar os dados do absenteísmo ao Ambulatório de Pediatria, buscando práticas que reduzissem as faltas dos pacientes.

Nesta nova fase do projeto (fase 02), buscaremos alcançar medidas mais efetivas em resposta aos objetivos não atingidos no primeiro momento, caracterizando o absenteísmo no Ambulatório de pediatria. A partir destes dados, buscaremos garantir a assiduidade do usuário nas consultas pediátricas, além de contribuir para efetivação da garantia do direito à saúde das crianças atendidas.

Enquanto aluna do Projeto de Vocação Cientifica (PROVOC), realizo levantamento semanal dos dados dos usuários (prontuário, sexo, nome da criança, nome do responsável, município, telefone, data da falta, data da ligação, motivo da falta, remarcação e observações), que são inseridos na planilha do Excel. Após esse processo são feitas as ligações telefônicas com o objetivo de identificar os motivos das faltas, que posteriormente são inseridos na mesma planilha. Estes dados posteriormente serão inseridos em um banco de dados do programa EpiInfo 7 e analisados.

O projeto ainda está na fase inicial de coleta de dados, estando programada a primeira análise parcial dos dados para maio de 2020. Desta forma, ainda não será possível apresentar resultados, no entanto ressaltamos que as ligações estão sendo realizadas semanalmente e apesar das dificuldades impostas por variáveis do cotidiano como telefones errados, que não são atendidos ou que se recusam em sinalizar o motivo das faltas, consideramos que a proposta está sendo positiva, tirando como base as ligações bem sucedidas.

| Prontuário | Sexo | Nome da Criança | Nome do Responsável | Município | Telefone | Data da Falta | Data da Ligação | Motivo da Falta* | Remarcou | Observações |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

1 Adoecimento cuidador
2 Consulta concomitante
3 Trabalho do cuidador
4 Internação da criança
5 Adoecimento de outro familiar
6 Dificuldade de transporte
7 Conflitos/violência
8 Condições econômicas
9 Multifatorial
10 Outros
11 Esquecimento
12 Não quis informar

**Observação:**
**O projeto estava em fase inicial de coleta de dados quando foram decretadas as medidas de isolamento social em virtude da pandemia pelo Sars-CoV2, em março de 2020. Com isso, as consultas médicas presenciais foram interrompidas por cerca de três meses e sua retomada está ocorrendo de forma gradual e seguindo todas as recomendações de segurança das autoridades de saúde. A equipe do Ambulatório de Pediatria considera que o projeto só será retomado quando for possível retornar à rotina de atendimentos sem restrições. Desta forma não será possível apresentar resultados preliminares no momento.**

## Bibliografia


BITTAR, O.J.N.V; et al. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. BEPA – Boletim Epidemiológico Paulista; 13(152): 19-32, ago. 2016. Disponível em: http://pesquisa.bvsalud.org/brasil/resource/pt/ses-34318 Acesso em: 26 de junho de 2019.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Lei Orgânica da Saúde. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, set. 1990.

IZECKSOHN MMV; FERREIRA JT. Falta às consultas médicas agendadas: percepções dos usuários acompanhados pela Estratégia Saúde da Família, Manguinhos, Rio de Janeiro. Rev Bras Med Fam Comunidade. 2014;9(32):235- 241.

OLESKOVICZ, M; et. al. Técnica de overbooking no atendimento público ambulatorial em uma unidade do Sistema Único de Saúde. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 30(5):1009-1017, mai, 2014.

TRISTÃO, F.I; et. Al. Acessibilidade e utilização na atenção básica: reflexões sobre o absenteísmo dos usuários. Rev. Bras. Pesq. Saúde, Vitória, 18(1): 54- 61, jan-mar, 2016.