

TAXA DE ABSENTEÍSMO AMBULATORIAL EM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO NOROESTE PAULISTA

OUTPATIENT ABSENTEEISM RATE IN A UNIVERSITY HOSPITAL IN THE NORTHWESTERN STATE OF SÃO PAULO

TASA DE ABSENTISMO AMBULATORIO EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL NOROESTE DEL ESTADO DE SÃO PAULO

Ana Beatriz Quinzani Baptista*, Rafaela Franco da Silva*, Giselle Fernandes de Oliveira*, João Marcelo Caetano José Floridi Porcionato**

Resumo

Introdução: Este estudo aborda o absenteísmo nos ambulatórios de especialidades de um hospital-escola, localizado em Catanduva, interior de São Paulo. A pesquisa analisa como o não comparecimento dos usuários, sem aviso prévio, afeta a eficiência e a gestão hospitalar, prejudicando a continuidade dos cuidados em saúde e desperdiçando recursos. **Objetivo:** Investigar a incidência de absenteísmo ambulatorial em diferentes especialidades, buscando identificar padrões e propor estratégias para otimizar a qualidade e eficiência dos serviços prestados. **Método:** Trata-se de um estudo quantitativo e retrospectivo, com análise de relatórios hospitalares de janeiro a dezembro de 2023, além da comparação dos dados com estudos semelhantes encontrados na literatura científica. **Resultados:** Observou-se uma taxa global de absenteísmo de 20,06%, variando conforme a especialidade: Cardiologia e Urologia tiveram as menores taxas (16,90%), enquanto Infectologia apresentou a maior (33,67%). A análise mensal mostrou picos em janeiro e junho, sugerindo variações sazonais. A discussão destacou a relevância de políticas de agendamento mais eficientes e ações específicas para especialidades com maiores taxas de falta. Comparações com outros hospitais evidenciaram que fatores institucionais e regionais influenciam o absenteísmo. **Conclusão:** O absenteísmo nos ambulatórios do hospital impacta negativamente a assistência e a gestão, gerando desperdício de recursos e interrompendo a continuidade dos cuidados. O estudo sugere que a implementação de estratégias focadas na comunicação e no atendimento possa mitigar o problema, especialmente nas especialidades mais afetadas.

Palavras-chave: Absenteísmo. Hospital universitário. Ambulatório.

Abstract

Introduction: This study addresses absenteeism in specialty outpatient clinics at the teaching hospital located in Catanduva, in the interior of São Paulo. The research analyzes how user non-attendance, without prior notice, affects hospital efficiency and management, impairing the continuity of health care and wasting resources. **Objective:** To investigate the incidence of outpatient absenteeism in different specialties, seeking to identify patterns and propose strategies to optimize the quality and efficiency of services provided. **Method:** This is a quantitative and retrospective study, with analysis of hospital reports from January to December 2023, in addition to comparing the data with similar studies found in the scientific literature. **Results:** An overall absenteeism rate of 20.06% was observed, varying according to the specialty: Cardiology and Urology had the lowest rates (16.90%), while Infectious Diseases had the highest (33.67%). The monthly analysis showed peaks in January and June, suggesting seasonal variations. The discussion highlighted the importance of more efficient scheduling policies and specific actions for specialties with higher absenteeism rates. Comparisons with other hospitals showed that institutional and regional factors influence absenteeism. **Conclusion:** Absenteeism in hospital outpatient clinics negatively impacts care and management, generating waste of resources and interrupting the continuity of care. The study suggests that implementing strategies focused on communication and care can mitigate the problem, especially in the most affected specialties.

Keywords: Absenteeism. University hospital. Outpatient.

Resumen

Introducción: Este estudio aborda el absentismo laboral en los ambulatorios de especialidad de un hospital universitario, localizado en Catanduva, en el interior de São Paulo. La investigación analiza cómo la no comparecencia de los usuarios sin previo aviso afecta a la eficiencia y gestión hospitalaria, perjudicando la continuidad de la atención sanitaria y desperdiciando recursos. **Objetivo:** Investigar la incidencia del ausentismo ambulatorio en diferentes especialidades, buscando identificar patrones y proponer estrategias para optimizar la calidad y eficiencia de los servicios prestados. **Método:** Se trata de un estudio cuantitativo y retrospectivo, con análisis de informes hospitalarios de enero a diciembre de 2023, además de comparar los datos con estudios similares encontrados en la literatura científica. **Resultados:** Se observó una tasa de ausentismo global de 20,06%, variando según especialidad: Cardiología y Urología presentaron las tasas más bajas (16,90%), mientras que Infectología presentó la más alta (33,67%). El análisis mensual mostró picos

*Acadêmicos do Curso de Medicina no Centro Universitário Padre Albino (UNIFIPA/FAMECA), Catanduva-SP, Brasil.

** Doutor pelo Programa de Saúde Pública da FMRP-USP. Docente da disciplina de Medicina de Família e Comunidade do curso de Medicina do Centro Universitário Padre Albino (UNIFIPA), Catanduva-SP, Brasil. Contato: joao.porcionato@gmail.com

en enero y junio, lo que sugiere variaciones estacionales. En el debate se destacó la relevancia de contar con políticas de programación más eficientes y acciones específicas para las especialidades con mayores índices de ausentismo. Las comparaciones con otros hospitales mostraron que los factores institucionales y regionales influyen en el ausentismo. Conclusión: El ausentismo en las consultas externas hospitalarias impacta negativamente en la atención y gestión, generando desperdicio de recursos e interrumpiendo la continuidad de la atención. El estudio sugiere que implementar estrategias centradas en la comunicación y la atención pueden mitigar el problema, especialmente en las especialidades más afectadas.

Palabras clave: Absentismo. Hospital universitário. Ambulatorio.

INTRODUÇÃO

O processo de aprimoramento da assistência em serviços de saúde é descontinuado ante o absenteísmo dos usuários. Neste contexto, a análise da incidência deste fenômeno é estratégica para melhorar a gestão do cotidiano das práticas de saúde.

O absenteísmo de usuários corresponde ao não comparecimento às consultas e a procedimentos agendados sem qualquer comunicação prévia ao serviço responsável¹. Considerado um problema crônico relevante no cenário da assistência à saúde, apresenta taxas de incidência próximas ou superiores a 25% em diversos setores especializados². A falta dos usuários é multifatorial, incluindo esquecimento, falhas na comunicação entre serviços e clientes, problemas cadastrais, melhora dos sintomas de adoecimento, indisponibilidade devido à jornada de trabalho e dificuldades relacionadas a transporte^{3,4}.

Uma vez que consiste em uma adversidade usual, o absenteísmo impacta a eficiência da assistência da clínica e da gestão, provocando a subutilização dos serviços de saúde, a qual se reflete na inaplicabilidade de um atendimento profissional resolutivo associada ao desperdício de recursos^{5,6}. Neste cenário, há a geração de custos sociais⁷, desencadeando efeitos negativos na atuação profissional e no tratamento dos usuários⁸.

O Hospital-Escola Emílio Carlos (HEEC) faz parte da rede de atenção de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) e é referência para a cidade de Catanduva e dezoito municípios no interior do Estado de São Paulo. O ambulatório de ensino conta com trinta e quatro especialidades, exames e cirurgias. As consultas são agendadas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de cada município através do Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo (SIRESP), que instrumentaliza a regulação do acesso à saúde.

Em virtude da importância e impacto social deste serviço de saúde, este estudo tem como objetivo analisar a incidência de absenteísmo dos usuários nos ambulatórios do referido hospital-escola.

OBJETIVO

O objetivo principal foi investigar a incidência de absenteísmo ambulatorial em diferentes especialidades, buscando identificar padrões e propor estratégias para otimizar a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, quantitativo e retrospectivo que pretende analisar a taxa de absenteísmo nos ambulatórios de especialidades médicas do HEEC, localizado no município de Catanduva, no interior do estado de São Paulo.

Para isso, foi realizada uma análise quantitativa dos dados extraídos de relatórios estatísticos fornecidos pela coordenação hospitalar, utilizando categorização e tabulação em planilhas do Microsoft Excel.

Posteriormente, uma comparação estatística foi feita com estudos previamente publicados em bases de dados científicas que tratam do absenteísmo no contexto assistencial hospitalar. A revisão literária incluiu buscas nas bases de dados PubMed, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Medical Literature Analysis and Retrieval System online* (MedLine), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), além de repositórios acadêmicos disponíveis no Google Acadêmico.

Os índices de absenteísmo ambulatorial demonstram a relação entre as consultas agendadas e não realizadas das especialidades médicas, dentro do período de janeiro a dezembro de 2023. A taxa anual de absenteísmo ambulatorial pode ser calculada de acordo com a seguinte expressão, extraída do documento

organizacional Diretrizes de Regulação Assistencial⁹:

$$T_{Absent} = \frac{\text{Total de consultas não realizadas}}{\text{Total de consultas agendadas}} \times 100$$

Nesse sentido, foram analisados os índices de absenteísmo ambulatorial das consultas das especialidades ofertadas pelo hospital-escola deste estudo, de janeiro a dezembro do ano de 2023. As especialidades são demonstradas na Tabela 1.

Tabela 1 – Variáveis selecionadas para análise quantitativa

Especialidade	Índice de absenteísmo anual
Cardiologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Cardiologia
Cirurgia Geral	Índice de absenteísmo ambulatorial da Cirurgia Geral
Cirurgia Torácica	Índice de absenteísmo ambulatorial da Cirurgia Torácica
Cirurgia Vascular	Índice de absenteísmo ambulatorial da Cirurgia Vascular
Coloproctologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Coloproctologia
Dermatologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Dermatologia
Endocrinologia e Metabologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Endocrinologia e Metabologia
Gastroenterologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Gastroenterologia
Ginecologia e Obstetrícia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Ginecologia e Obstetrícia
Infectologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Infectologia
Nefrologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Nefrologia
Neurologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Neurologia
Oftalmologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Oftalmologia
Ortopedia e Traumatologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Ortopedia e Traumatologia
Otorrinolaringologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Otorrinolaringologia
Pneumologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Pneumologia
Reumatologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Reumatologia
Urologia	Índice de absenteísmo ambulatorial da Urologia

Ademais, foram calculadas a taxa global de absenteísmo, tanto anual quanto mensal, considerando todos os ambulatorios de especialidades médicas.

Como limitações do estudo, pode-se afirmar que os dados que representam as faltas dos pacientes às consultas ambulatoriais dependem da exatidão dos registros realizados pelos funcionários responsáveis por essa atividade.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Padre Albino (UNIFIPA), Catanduva-SP, sob parecer 6.927.952. O *software* Microsoft Excel foi utilizado para formatação de gráficos e tabelas.

RESULTADOS

O estudo avaliou o absenteísmo nos ambulatorios de diversas especialidades médicas ao longo de um ano. No total, foram agendadas 45.825 consultas, das quais 9.193 não foram realizadas, resultando em uma taxa de absenteísmo global de 20,06%.

Na especialidade de Cardiologia, foram agendadas 2.325 consultas, das quais 393 não foram realizadas, o que corresponde a uma taxa de absenteísmo de 16,90%. Em Cirurgia Geral, das 3.344 consultas agendadas, 647 não ocorreram, resultando em uma taxa de 19,34%. Em Cirurgia Torácica, 313 consultas foram agendadas e 53 não foram realizadas, apresentando uma taxa de absenteísmo de 16,93%. Para Cirurgia Vascular, das 1.900 consultas agendadas, 337 não foram realizadas, o que resultou em uma taxa de 17,73%. Já em Coloproctologia, das 1.093 consultas agendadas, 238 não foram realizadas, resultando em uma taxa de 21,77%.

A especialidade de Dermatologia apresentou 932 consultas agendadas, das quais 213 não foram realizadas, com uma taxa de absenteísmo de 22,85%. Em Endocrinologia, foram agendadas 1.442 consultas, das quais 343 não ocorreram, resultando em uma taxa de 23,78%. Na Gastroenterologia, 751 consultas foram agendadas, das quais 168 não foram realizadas, com uma taxa de 22,37%. A Ginecologia e Obstetrícia apresentou 2.659 consultas agendadas, com 582 não realizadas, o que corresponde a uma taxa de 21,88%.

Em relação a maior taxa de absenteísmo, temos a especialidade de Infectologia, com 395 consultas agendadas e 133 não realizadas, resultando em uma taxa de 33,67%. Em Nefrologia, das 2.307 consultas agendadas, 532 não ocorreram, com uma taxa de 23,06%. Em Neurologia, 1.817 consultas foram agendadas, das quais 495 não foram realizadas, o que corresponde a uma taxa de absenteísmo de 27,24%.

Na Oftalmologia, 2.263 consultas foram agendadas e 431 não ocorreram, resultando em uma taxa de 19,04%. Em Ortopedia e Traumatologia, com 17.583 consultas agendadas, 3.379 não foram realizadas, correspondendo a uma taxa de 19,21%. Na especialidade de Otorrinolaringologia, 927 consultas foram agendadas e 191 não realizadas, resultando em

uma taxa de 20,60%.

Em Pneumologia, das 805 consultas agendadas, 186 não ocorreram, o que corresponde a uma taxa de 23,10%. Em Reumatologia, 2.247 consultas foram agendadas e 411 não realizadas, resultando em uma taxa de 18,29%. Finalmente, em Urologia, das 2.722 consultas agendadas, 461 não foram realizadas, com uma taxa de absenteísmo de 16,93%.

Esses dados evidenciam variações significativas

nas taxas de absenteísmo entre as especialidades. Infectologia apresentou a maior taxa (33,67%), enquanto Cardiologia e Urologia registraram as menores taxas, ambas com 16,90%. As taxas de absenteísmo por especialidade e global, referentes ao ano de 2023, estão demonstradas no Tabela 2.

Tabela 2 – Taxas de Absenteísmo Anual Ambulatorial e Global

Especialidade	Número total de consultas agendadas	Número Total de consultas não realizadas	Taxa de absenteísmo anual
Cardiologia	2325	393	16,90%
Cirurgia Geral	3344	647	19,34%
Cirurgia Torácica	313	53	16,93%
Cirurgia Vascular	1900	337	17,73%
Coloproctologia	1093	238	21,77%
Dermatologia	932	213	22,85%
Endocrinologia e Metabologia	1442	343	23,78%
Gastroenterologia	751	168	22,37%
Ginecologia e Obstetrícia	2659	582	21,88%
Infectologia	395	133	33,67%
Nefrologia	2307	532	23,06%
Neurologia	1817	495	27,24%
Oftalmologia	2263	431	19,04%
Ortopedia e Traumatologia	17583	3379	19,21%
Otorrinolaringologia	927	191	20,60%
Pneumologia	805	186	23,10%
Reumatologia	2247	411	18,29%
Urologia	2722	461	16,93%
Total	45825	9193	20,06%

Este estudo também avaliou o absenteísmo mensal nos ambulatórios de especialidades médicas ao longo do ano. Abaixo estão os dados referentes ao número total de consultas agendadas, o número total de consultas não realizadas e a taxa de absenteísmo para cada mês.

Em janeiro, foram agendadas 2.414 consultas, das quais 556 não foram realizadas, resultando em uma taxa de absenteísmo de 23,03%. No mês de fevereiro, foram agendadas 3.239 consultas, com 655 não realizadas, o que corresponde a uma taxa de 20,22%.

Durante o mês de março, o total de consultas agendadas foi de 4.135, com 824 não realizadas, apresentando uma taxa de 19,93%. Em abril, foram agendadas 3.484 consultas, das quais 763 não ocorreram, resultando em uma taxa de absenteísmo de 21,90%.

No mês de maio, foram agendadas 4.184 consultas, e 853 não foram realizadas, o que

corresponde a uma taxa de 20,39%. Em junho, 3.536 consultas foram agendadas, com 835 não realizadas, resultando em uma taxa de 23,61%.

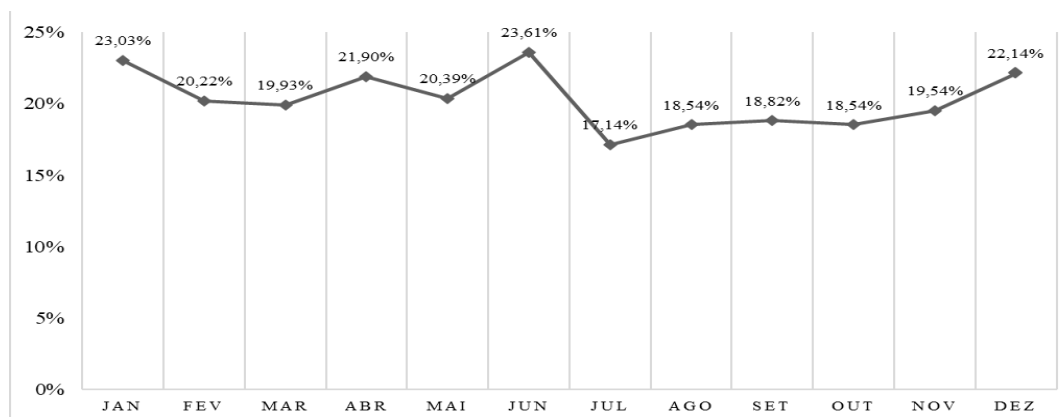
No mês de julho, 4.445 consultas foram agendadas, com 762 não realizadas, resultando em uma taxa de absenteísmo de 17,14%. Em agosto, o total de consultas agendadas foi de 4.731, das quais 877 não ocorreram, correspondendo a uma taxa de 18,54%.

No mês de setembro, foram agendadas 4.071 consultas, com 766 não realizadas, resultando em uma taxa de 18,82%. Em outubro, 4.358 consultas foram agendadas, das quais 808 não foram realizadas, o que corresponde a uma taxa de 18,54%.

Durante o mês de novembro, foram agendadas 4.084 consultas, com 798 não realizadas, resultando em uma taxa de absenteísmo de 19,54%. Por fim, em dezembro, foram agendadas 3.144 consultas, das quais 696 não foram realizadas, correspondendo a uma taxa de 22,14%.

Esses dados mensais revelam variações nas taxas de absenteísmo ao longo do ano, com o mês de junho apresentando a maior taxa, de 23,61%, e julho registrando a menor taxa, de 17,14%. Os dados estão dispostos no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Taxa de Absenteísmo Mensal



DISCUSSÃO

Segundo Beltrame et al.¹, as taxas de absenteísmo refletem dificuldades na assistência em saúde e na gestão da saúde pública. Dessa maneira, ainda que sejam ofertadas vagas na atenção especializada, estas não refletem a viabilização da acessibilidade em saúde, quando existem níveis elevados de pacientes ausentes. Logo, o acesso aos serviços de cuidados especializados é essencial para dar continuidade ao atendimento oferecido pela Atenção Primária à Saúde e viabilizar a integralidade do cuidado¹⁰.

De acordo com Bender et al.¹¹, o absenteísmo na atenção especializada gera impactos na continuidade do tratamento referenciado pela atenção básica. Adicionalmente, gera prejuízo para os profissionais de saúde e de gestão, uma vez que o investimento perdido para o atendimento do paciente ausente não poderá ser realocado para o atendimento de outro usuário. Segundo tal estudo, os pacientes faltosos demonstraram entendimento da necessidade da consulta especializada e afirmaram ter conhecimento da data agendada. Assim, alguns dos motivos para as faltas incluíram: desatenção à data da consulta, presença de outros compromissos, não se sentir disposto no dia, não lembrar o local da consulta adequadamente e não ter recursos financeiros suficientes para o deslocamento. Tal contexto revela os impactos que a vulnerabilidade social enfrentada por

esses grupos acarreta ao cuidado em saúde oferecido a essa população.

Segundo Mazza et al.³, o absenteísmo sofre, sobretudo, influência de fatores relacionados ao paciente, mas também está relacionado a falhas no agendamento. No presente estudo, as causas do absenteísmo dos pacientes não foram pesquisadas, no entanto, pode-se correlacionar os dados obtidos com algumas das principais razões apontadas na literatura sobre faltas em consultas. No estudo de Izecksohn e Ferreira¹² encontrou-se que uma das causas importantes para o absenteísmo foi o esquecimento, além da negligência dos cuidados com a própria saúde.

Ao comparar as taxas de absenteísmo de demais instituições calculadas em outros estudos, constatou-se que as taxas do HEEC variam conforme a especialidade analisada, como também se evidencia em outras pesquisas. Porém, nota-se a dificuldade em realizar comparações efetivas e relevantes em relação às taxas de absenteísmo obtidas na literatura existente, tendo em vista a diversidade da realidade dos serviços de saúde e a escassez de artigos que abordem essa temática no contexto ambulatorial de hospitais-escola.

Bittar et al.¹³ analisaram a taxa de absenteísmo ambulatorial no Instituto Dante Pazzanese, com dados coletados entre 2011 e 2015. Fundado em 1954 e localizado na cidade de São Paulo, o instituto é

reconhecido como uma referência nacional e internacional no tratamento de doenças cardiovasculares, além de se destacar em pesquisa e ensino. O acompanhamento do absenteísmo na instituição é valorizado pela gestão hospitalar, tendo em vista a alta taxa de mortalidade das doenças cardiovasculares. O estudo conta com a análise de nove especialidades ofertadas no Instituto. O absenteísmo anual em oftalmologia variou entre 19,7% e 40%; em Cardiologia, os índices são bem menores, entre 11,4% e 14,9%; em Cirurgia Geral 0,9% e 1,04%; no ambulatório de Cirurgia Vascular, entre 27,5 e 33,9; em Ginecologia, de 24 a 36,6%; em Nefrologia 10,9 a 15,8%; Urologia, de 7,5 a 16% e Endocrinologia e Metabologia com uma taxa anual de 6,7, referente apenas ao ano de 2015.

Ao comparar o estudo de Bittar et al.¹³ com dados de absenteísmo do HEEC, é possível identificar semelhanças pontuais nas informações verificadas. Assim, nota-se que as taxas de absenteísmo no ambulatório de oftalmologia, referente ao ano de 2013, do Instituto Dante Pazzanese (19,7%), se assemelham a apresentada no HEEC, 19,04%. No entanto, a semelhança estatística é bastante específica e não reflete uma análise mais aprofundada em relação as causas do absenteísmo na especialidade, tendo em vista as diferenças marcantes entre os dois serviços hospitalares, divergentes em vários quesitos, como por exemplo em relação ao número de atendimentos, localização e cobertura hospitalar, assim como, o ano de coleta das estatísticas.

O estudo de Ciocari e Coronel¹⁴ analisou os efeitos das Diretrizes de Regulação Assistencial (DRA) sobre os índices de absenteísmo ambulatorial do Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM), utilizando dados coletados entre 2014 e 2022. As DRA são um conjunto de mecanismos padronizados que orientam e organizam os processos de gestão ambulatorial, incluindo sistemas de agendamento, remarcações de consultas e comunicação com os pacientes. Assim, a pesquisa teve como objetivo identificar como essas diretrizes influenciaram o absenteísmo nas consultas especializadas oferecidas pelo hospital, por meio da comparação de dados de períodos anteriores e posteriores à implementação dessas políticas de gestão. Ao final, o estudo conclui que, embora a implementação

das Diretrizes de Regulação Assistencial tenha introduzido estratégias para reduzir as faltas em consultas agendadas, as taxas de absenteísmo ambulatorial aumentaram em todos os anos analisados.

Dessa forma, considerando a ineficiência e o baixo impacto das Diretrizes de Regulação Assistencial nas estatísticas de absenteísmo institucional do HUSM, é possível estabelecer relações importantes entre as taxas observadas no Hospital Universitário de Santa Maria e no Hospital-Escola Emílio Carlos, pois ambos oferecem serviços assistenciais semelhantes. Nesse contexto, observam-se as seguintes taxas de absenteísmo anual referentes ao ano de 2022: 23,26% em Cirurgia Geral e 28,6% no ambulatório de Ortopedia e Traumatologia. Esses dados são relevantes, pois o Hospital Emílio Carlos, que não possui políticas de gestão específicas voltadas para a redução do absenteísmo, apresentou taxas de absenteísmo mais baixas em Cirurgia Geral e Ortopedia, com 19,34% e 19,21%, respectivamente.

Em relação à taxa de absenteísmo anual global no Hospital Universitário Emílio Carlos, que considera todas as especialidades médicas oferecidas pelo serviço durante o ano de 2023, observa-se a dificuldade em correlacionar esses dados com os encontrados na literatura.

Silveira et al.¹⁵ analisaram a prevalência de absenteísmo em consultas médicas em uma Unidade Básica de Saúde no sul do Brasil, identificando uma relação com a época do ano. A análise mensal mostrou variações sazonais: em julho de 2016, o absenteísmo foi de 14,4%; em outubro de 2016, 20,2%; em janeiro de 2017, 18,2%; e em abril de 2017, 26%. Comparando esses dados com o absenteísmo mensal global do HEEC, observa-se que, em janeiro, a taxa hospitalar (23,03%) foi superior à de Silveira et al.¹⁵ (18,2%). Em abril, o absenteísmo no hospital (21,90%) foi inferior ao reportado na unidade básica (26%). Em julho, a taxa hospitalar (17,14%) também superou a do estudo (14,4%). Já em outubro, o hospital apresentou um valor ligeiramente inferior (18,54%) em comparação aos 20,2% de Silveira et al.¹⁵. Essas discrepâncias podem ser atribuídas a diferenças regionais, no tipo de serviço de saúde e nas políticas de agendamento e comunicação com os pacientes, sugerindo que o absenteísmo é influenciado por fatores sazonais e institucionais

específicos a cada contexto. Neste encaminhamento, reflexões importantes sobre as políticas de gestão em saúde são levantadas, considerando a necessidade de maior especificidade nas abordagens para cada setor assistencial.

Os resultados sugerem uma atenção especial dos gestores do HEEC à gestão ambulatorial das especialidades em que os pacientes mais faltam às consultas, no sentido de identificar os motivos de os pacientes dessas especialidades faltarem, para que possam construir estratégias focadas nessas especialidades, reduzindo o absenteísmo ambulatorial da instituição.

CONCLUSÃO

Os resultados obtidos revelam uma taxa expressiva de absenteísmo nos ambulatórios do HEEC, com índices variáveis entre especialidades médicas. Os dados comparativos com outras instituições confirmam que o absenteísmo é um desafio comum na assistência especializada, com características específicas para cada contexto hospitalar e região.

Deste modo, destaca-se que a elaboração de estudos pautados na análise das taxas de ausência de consultas agendadas contribui para o entendimento aprofundado acerca da problemática. Isso é imprescindível para que paralelos sejam tecidos entre diferentes realidades de assistência à saúde, com a finalidade de superar a perpetuação de níveis significativos de absenteísmo. Por fim, nota-se a importância de políticas de gestão focadas nas especialidades com maior taxa de ausências e, sugere-se que a análise contínua do absenteísmo seja incorporada como uma métrica de qualidade para o serviço.

REFERÊNCIAS

- Beltrame SM, Oliveira AM, Santos MAB, Santos Neto ET. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. *Saúde em Debate*. 2019; 43(123):1015-30.
- Oleskovicz M, Oliva FL, Grisi CCH, Lima AC, Custódio I. Técnica de overbooking no atendimento público ambulatorial em uma unidade do Sistema Único de Saúde. *Cad Saúde Pública*. 2014; 30(5):1009-17.
- Mazza TO, Ferreira GSA, Picoli RM, Costa AL. Fatores do absenteísmo em primeira consulta num ambulatório de oncologia em um Hospital Universitário. *Medicina (Ribeirao Preto)*. 2019; 52(1):24-33.
- Ellis DA, Jenkins R. Weekday affects attendance rate for medical appointments: large-scale data analysis and implications. *PLoS ONE*. 2012; 7(12): e51365.
- Giunta D, Briatore A, Baum A, Luna D, Waisman G, de Quiros FG. Factors associated with nonattendance at clinical medicine scheduled outpatient appointments in a university general hospital. *Patient Prefer Adherence*. 2013 ; 7 :1163-70.
- Blæhr EE, Kristensen T, Væggemose U, Søgaard R. The effect of fines on nonattendance in public hospital outpatient clinics: study protocol for a randomized controlled trial. *Trials*. 2016; 17(1):288.
- Bech M. The economics of non-attendance and the expected effect of charging a fine on non-attendees. *Health Policy*. 2005; 74(2):181-91.
- Mbada CE, Ajayi O, Agbeja OB, Mbada KA. Non-attendance for outpatient physiotherapy: evaluation, prediction and physiotherapists' perceptions- a cross-sectional study. *J Phys Ther*. 2013;7:12-22.
- Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Diretrizes de regulação assistencial do Hospital Universitário de Santa Maria: gestão do processo ambulatorial. Santa Maria: UFSM, HUSM; 2016.
- Tesser CD, Poli P. Atenção especializada ambulatorial no Sistema Único de Saúde: para superar um vazio. *Ciênc saúde coletiva* 2017; 22(3):941-51. Doi: <https://doi.org/10.1590/1413-81232017223.18842016>
- Bender AS, Molina LR, Mello ALSF. Absenteísmo na atenção secundária e suas implicações na atenção básica. *Espac. Saude [Internet]*. 2011 [citado 21 jul. 2024]; 11(2):56-65. Disponível em: <https://espacoparasaude.fpp.edu.br/index.php/espacosauade/article/view/436>
- Izecksohn MMV, Ferreira JT. Falta às consultas médicas agendadas: percepções dos usuários acompanhados pela Estratégia de Saúde da Família, Manguinhos, Rio de Janeiro. *Rev Bras Med Fam Comunidade [Internet]*. 2014 [citado 24 ago 2024]; 9(32):235-41. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/960>
- Bittar OJNV, Magalhães A, Martines CM, Felizola NGB, Falcão LHB. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. *BEPA [Internet]*. 2016 [citado 24 ago 2024]; 13(152):19-32. Disponível em: <https://attosaude.com.br/assets/conteudo/uploads/absenteismo-ambulatorial--art-original57eec18c360fb.pdf>
- Cioccarri DG, Coronel DA. Adesão do Hospital Universitário da UFSM à EBSERH: um estudo dos efeitos da regulação assistencial sobre o absenteísmo ambulatorial. *Rev GETEC [Internet]*. 2023 [citado 24 jul. 2024]. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/3225>
- Silveira GS, Ferreira PR, Silveira DS, Siqueira FCV. Prevalência de absenteísmo em consultas médicas em unidade básica de saúde do sul do Brasil. *Rev Bras Med Fam Comunidade [Internet]*. 2019 [citado 24 jul. 2024]; 13(40):1-7. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/1836>

Envio: 10/03/2024
Aceite: 24/06/2024