

ESTRATÉGIAS PARA REDUZIR O ABSENTEÍSMO EM CONSULTAS MÉDICAS

Vinícius Sidinei Guimarães¹; Adriane Leal²; Carina Rodrigues Boeck³; Bianca de Oliveira⁴; Liliane Alves Pereira⁵; Natielen Jacques Schuch⁶.

RESUMO

O absenteísmo em exames, procedimentos e consultas médicas gera transtornos que vão muito além da desorganização dos serviços prestados, pois acarreta impacto econômico negativo ao sistema de saúde e prejuízos ao tratamento do paciente faltoso. Dessa forma, esta pesquisa tem por objetivo investigar, na literatura, métodos que possam mitigar ou até mesmo inibir a ausência de pacientes nas consultas agendadas. O trabalho desenvolveu-se por meio de uma revisão narrativa da literatura, na qual foram identificados diversos métodos de abordagem com o objetivo de convencer os pacientes a comparecerem à consulta, como ligações telefônicas, mensagens enviadas por smartphones ou entregas por agentes comunitários de saúde. Concluiu-se, dessa forma, que a eficácia das abordagens para mitigar a ausência nas consultas está diretamente vinculada a um planejamento que leve em consideração os motivos das ausências dos pacientes às avaliações médicas.

Palavras-chave: adesão de consulta, usuários, comportamento do paciente.

ABSTRACT

Absenteeism in medical exams, procedures, and appointments causes disruptions that extend far beyond disorganization of services, leading to negative economic impacts on the healthcare system and hindering the treatment of absent patients. Therefore, this research aims to investigate, through the literature, methods that can mitigate or even prevent patient absences from scheduled appointments. The study was conducted through an integrative literature review, identifying various approaches

1 Vinícius Sidinei Guimarães – aluno do Mestrado em Ciências da Saúde e da Vida - Universidade Franciscana (UFN), vg31as@gmail.com.

2 Adriane Leal - aluna do Mestrado em Ciências da Saúde e da Vida - Universidade Franciscana (UFN), Adriane.leal@ufn.edu.br

3 Carina Rodrigues Boeck – docente do Mestrado de Ciências da Saúde e da Vida – Universidade Franciscana (UFN), carina.boeck@ufn.edu.br.

4 Bianca de Oliveira - Bianca de Oliveira, aluna de pós-graduação em enfermagem e saúde da mulher-FAVENI e-mail: by28_oliveira@hotmail.com

5 Liliane Alves Pereira – coorientadora e docente do Mestrado em Ciências da Saúde e da Vida – Universidade Franciscana (UFN), liliane.pereira@ufn.edu.br

6 Natielen Jacques Schuch - orientadora do Mestrado em Ciências da Saúde e da Vida - Universidade Franciscana (UFN), natielen@ufn.edu.br

designed to encourage patients to attend their appointments, such as phone calls, smartphone messages, or messages delivered by community health workers. It was concluded that the effectiveness of these approaches in reducing absenteeism is directly linked to a planning process that considers the reasons behind patients' absences from medical evaluations.

Keywords: Appointment adherence, users, patient behavior.

Eixo Temático: Atenção Integral e Promoção à Saúde.

1. INTRODUÇÃO

O absenteísmo às consultas marcadas é um dos grandes problemas enfrentados pelas instituições de saúde a nível mundial. Com isso, diversos prejuízos são gerados, pois a ausência dos pacientes às avaliações pré-agendadas resulta em desorganização dos serviços como consequência. Desta forma, é vital criar mecanismos que mitiguem essas faltas, prevendo o não comparecimento dos pacientes, conhecendo o perfil dos faltosos e descobrindo os motivos de suas ausências (Maia, 2022).

De acordo com um estudo de coorte retrospectivo realizado por Dobbs *et al* (2018), de um total de 1.341 consultas clínicas agendadas para homens encaminhados a uma clínica acadêmica de urologia para avaliação de câncer de próstata conhecido ou suspeito, 14% foram perdidas. Os mesmos autores também afirmam que o tratamento tardio e a falta de adesão às consultas estão associados à piora do quadro clínico dos pacientes, com o absenteísmo sendo um fator potencialmente evitável.

Rustam *et al.* (2023) referem que a identificação de fatores relacionados ao não comparecimento às consultas pode ajudar no desenho de intervenções para a redução do absenteísmo. Eles relatam em seu estudo que, das 3.404 consultas agendadas, foram registradas 460 (13,5%) faltas, sendo que há poucos dados sobre os motivos do absenteísmo nas clínicas de hepatologia. Segundo esse estudo, diversas características sociodemográficas e administrativas, bem como hepatite C e doença hepática associada ao álcool, foram associadas ao não comparecimento às

consultas. Quanto aos motivos dessas ausências, os autores levantaram hipóteses como o estigma e o histórico de dependências químicas.

Segundo Hernandez *et al.* (2024), sintomas elevados de ansiedade e depressão estão associados à falta de comparecimento às consultas devido à COVID-19. Os indivíduos mais propensos a faltar ou cancelar consultas em razão de preocupações relacionadas ao vírus são aqueles que relataram maiores manifestações de depressão e ansiedade.

Um estudo realizado por Alkomos *et al.* (2020), nos Estados Unidos da América, em um centro médico acadêmico, aborda as razões dos pacientes para faltar às consultas clínicas agendadas e suas possíveis soluções. Os pesquisadores descobriram, por meio de um questionário, que as causas mais comuns das faltas às consultas eram o esquecimento do dia agendado, seguido por problemas relacionados ao trabalho. As razões menos mencionadas incluíam a não notificação sobre a avaliação médica, a falta de transporte, questões relacionadas aos filhos, entre outras. Segundo esses mesmos pesquisadores, as mulheres eram responsáveis por 60% das ausências nas avaliações médicas, representando a maior parte do total.

Gouvêa, Neves e Rodrigues (2023) desenvolveram um estudo no Hospital Universitário de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEO-UFRGS) e descobriram haver uma influência significativa do absenteísmo nas taxas de utilização dos serviços. A regressão logística binária indicou 3% de maior chance de falta à consulta a cada dia de espera por atendimento especializado. O índice de falta às avaliações na primeira consulta odontológica chegava a 28,1%, seguida de uma taxa de 65,6% na resolução. Os autores concluíram que o absenteísmo e a resolutividade estavam associados ao tempo de espera ao atendimento, sugerindo políticas públicas que ampliem a oferta de atendimento odontológico infantil na atenção secundária.

No trabalho acadêmico de Charton *et al.* (2024) foi demonstrado que o absenteísmo também é uma realidade em países de primeiro mundo, como o Reino Unido e a França, onde 5 a 10% das consultas com Médicos Generalistas (GPs) não

são atendidas. Dentre os motivos citados para a ausência à avaliação médica, os pacientes beneficiados pela Cobertura de Saúde do Estado (CSE) citaram a instabilidade socioeconômica, incluindo horários de trabalho precários como emprego instável e o medo de perder o emprego, horários de trabalho variáveis, desafios para organizar cuidados infantis, a natureza exigente do acompanhamento médico e social envolvendo múltiplas consultas, isolamento social e múltiplos compromissos, com o esquecimento como a principal causa. Entre os motivos das ausências de pacientes não cobertos pelo CSE, inclui-se a resolução do problema de saúde sem lembrar de cancelar a consulta, simples esquecimento da avaliação médica e dificuldades relacionadas ao trabalho. Eles também afirmam, baseado em um estudo produzido na Irlanda, que consultas perdidas estão vinculadas a um aumento no risco de mortalidade a curto prazo.

2. METODOLOGIA

A presente pesquisa é constituída de uma revisão narrativa. O trabalho foi embasado na pesquisa de artigos realizada na base de dados da Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos (PUBMED). Para guiar a pesquisa foram utilizadas os seguintes descritores: adesão de consulta, usuarios, comportamento do paciente.

O procedimento de busca desenvolveu-se no mês de agosto de 2024, tendo por base artigos nas línguas inglesa, publicados entre os anos de 2019 à 2024 que abordassem o tema pesquisado e permitissem acesso integral ao conteúdo do estudo. Depois disto, foram selecionados cinco artigos de um total treze encontrados, usando como critérios a temática proposta no trabalho, ou seja, pesquisas que abordassem algum tipo de estratégia com fins de diminuir o absenteísmo as consultas agendadas. Em seguida foi realizada a discussão dos mesmos.

Como critério de exclusão, foram descartados: artigos publicados fora do recorte temporal estabelecido, estudos sobre outros temas e estudos com acesso limitado.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em um estudo realizado por Bueno *et al.* (2020), identificou-se que a intervenção por meio de mensagens via WhatsApp foi o melhor método para evitar o

absenteísmo em consultas agendadas para crianças portadoras de tuberculose, em comparação com outras formas de contato. Nesta pesquisa, foram incluídas 78 crianças com idade mediana de 14 anos; dessas, 6,4% tinham tuberculose ativa, enquanto 59,0% estavam em tratamento para a infecção latente. Segundo o mesmo autor, as intervenções realizadas por meio de ligações não foram bem-sucedidas, uma vez que muitas tentativas de contato não foram atendidas. O estudo também afirma que não houve redução do absenteísmo entre aqueles que atenderam às chamadas. A maioria dos pais participantes da pesquisa possuía celular ou smartphone, mesmo entre as famílias de baixa renda. Aqueles que não possuíam smartphone não foram impedidos de participar da pesquisa, pois indicavam o número de outro familiar.

Embora a pesquisa desenvolvida por Rustam *et al.* (2023) tenha a finalidade de identificar fatores associados ao absenteísmo em uma clínica ambulatorial de hepatologia em um centro acadêmico terciário localizado no Meio-Oeste dos Estados Unidos, ela aborda várias estratégias para mitigar essas ausências. Dentre as possibilidades apresentadas pelos autores estão o acesso à telessaúde quando os pacientes enfrentam barreiras de transporte, orientação sobre a importância do comparecimento para o benefício do tratamento aos pacientes que compareceram à primeira consulta e o uso de programas de extensão para direcionar pacientes cujas circunstâncias de vida dificultam o comparecimento. Além disso, sugerem a possibilidade de incluir o overbooking de consultas, lembretes telefônicos ou até penalizar pacientes que não cancelarem suas consultas com antecedência.

A pesquisa desenvolvida por Shah *et al.* (2021) aborda o uso da telemedicina no acompanhamento de pacientes portadores de doença inflamatória intestinal durante a pandemia de COVID-19. Segundo este autor, o absenteísmo nas consultas por telemedicina não alterou significativamente em comparação aos atendimentos presenciais, apresentando uma diferença de apenas um ponto percentual. No entanto, houve uma melhora significativa nas faltas ao trabalho com o uso da telemedicina.

Os pesquisadores Lowane e Lebesse (2022) desenvolveram um estudo com o objetivo de explorar as percepções dos pacientes sobre faltas às consultas agendadas de Tratamento Antirretroviral (TAR) na província de Limpopo, na África do Sul. Dentre

os motivos citados para a baixa adesão ao TAR estão o descaso dos familiares, restrições financeiras, não divulgação do estado de HIV no local de trabalho e a falta de envolvimento do paciente no agendamento de consultas. Os autores afirmam que o desenvolvimento de estratégias para diminuir o absenteísmo às consultas deve partir dos resultados dessas avaliações. Essa percepção está atrelada ao fato de que métodos anteriores não foram efetivos para evitar as faltas às consultas. Entre as abordagens ineficientes estão os lembretes físicos feitos por agentes comunitários de saúde durante suas visitas, a inclusão dos pacientes em grupos de apoio e o registro de suas datas de retorno em seus cartões de consulta, que não foram eficazes em tentativas anteriores.

Paiva *et al.* (2020) desenvolveram uma pesquisa com a finalidade de avaliar as causas, a frequência e o perfil dos pacientes que faltam às primeiras consultas em uma clínica ambulatorial de cuidados paliativos. Os mesmos autores concluíram que as altas taxas de ausência a consultas agendadas podem ser reduzidas com o uso de protocolos padronizados para o encaminhamento de pacientes. Essa abordagem é útil para reduzir o número de visitas perdidas e otimizar o tempo de encaminhamento à consulta. Além disso, ajuda na triagem, dando prioridade para que os pacientes mais graves recebam cuidados paliativos mais cedo.

4. CONCLUSÃO

Através desta pesquisa, conclui-se que a melhor abordagem para diminuir o absenteísmo em consultas é aquela realizada a partir de um planejamento baseado no entendimento dos motivos das ausências a exames, avaliações ou procedimentos médicos. Isso ocorre porque fatores culturais, demográficos e socioeconômicos, bem como a própria doença, refletem nas ausências às consultas. De maneira geral, o uso de aplicativos como o WhatsApp tende a ser promissor para evitar ausências originadas por possíveis esquecimentos, uma vez que pessoas de diversas classes sociais têm acesso a smartphones e estão em constante uso desses aplicativos para interação social.

AGRADECIMENTOS

O meu agradecimento vai a minha família pelo apoio e paciência.

REFERÊNCIAS

ALKOMOS, M. F. et al. **Patients' reasons for missing scheduled clinic appointments and their solutions at a major urban-based academic medical center.** Journal of Community Hospital Internal Medicine Perspectives, v. 10, n. 5, p. 426–430, 2 set. 2020.

BUENO, Neliane da Silva e colab. **HOW CAN NEW TECHNOLOGIES HELP REDUCE ABSENTEEISM IN PEDIATRIC CONSULTATION?** Revista Paulista de Pediatria, v. 38, 2020.

CHARTON, L. et al. **From statistics to stories: understanding the complex landscape of missed medical appointments.** BJGP Open, p. BJGPO.2024.0007, 2 maio 2024.

DOBBS, Ryan W. e colab. **Determinants of Clinic Absenteeism: A Novel Method of Examining Distance from Clinic and Transportation.** Journal of Community Health, v. 43, n. 1, p. 19–26, 27 Fev 2018.

GOUVÊA, D. B.; NEVES, M.; RODRIGUES, J. DE A. **Integrity, absenteeism and resolvability of specialized care for pediatric patients: a cross-sectional study.** Brazilian Oral Research, v. 37, 2023.

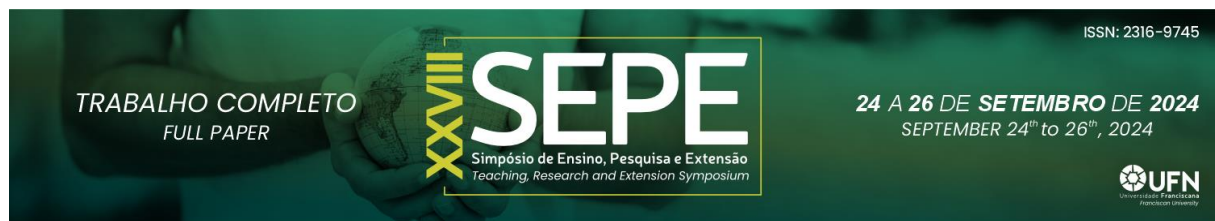
HERNANDEZ, J. et al. Missed Healthcare Visits During the COVID-19 Pandemic: A Longitudinal Study. **Journal of Primary Care & Community Health**, v. 15, 23 jan. 2024.

LOWANE, Mygirl P. e LEBESE, Rachel T. **Why adult patients on antiretroviral therapy miss clinical appointments in rural villages of Limpopo Province, South Africa: An exploratory study.** Health SA Gesondheid, v. 27, 31 Out 2022.

MAIA, M. S. **Análise do impacto da pandemia no perfil e na afliência de utentes de um Hospital do Norte.** Comunidades & Coleções, 2022.

OOI, J. W. L.; LEONG, G. K. W.; OH, H. C. **The impact of common variables on non-attendance at a radiology centre in Singapore.** Radiography, v. 27, n. 3, p. 854–860, ago. 2021.

PAIVA, Carlos Eduardo e colab. **Missed Opportunities of Integration of Palliative Care: Frequency, Causes, and Profile of Missed Visits in an Oncologic Palliative Care Outpatient Unit.** Journal of Pain and Symptom Management, v. 59, n. 5, p. 1067-1073.e1, Maio 2020.



RUSTAM, Louma Basma e colab. **Sociodemographic and Clinical Factors Associated with Nonattendance at the Hepatology Clinic.** Digestive Diseases and Sciences, v. 68, n. 6, p. 2398–2405, 27 Jun 2023.

SHAH, Rushab e colab. **Telehealth model of care for outpatient inflammatory bowel disease care in the setting of the <scp>COVID</scp> -19 pandemic.** Internal Medicine Journal, v. 51, n. 7, p. 1038–1042, 18 Jul 2021.