



EIXO 2. QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE – FATORES DETERMINANTES PARA O ABSENTEÍSMO EM CONSULTAS AMBULATORIAIS DE NUTRIÇÃO: ANÁLISE GERENCIAL

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

PUCCI; NIDIA DENISE¹, MARTINS; MICHELLE RASMUSSEN², MACHADO; RAQUEL R CAMPOS DE³, COBELLO; ALINE VIAL⁴, CORDEIRO; KAREN COUTO⁵, PARDELLI; NATHALIA⁶, ANDRADE; SUZANA ALBUQUERQUE GOMES DE⁷, MAGALHAES; MARIA AQUIMARA ZAMBONE⁸

RESUMO

Introdução: O absenteísmo em serviços de saúde, definido como “a ausência não justificada do paciente a consultas ou procedimentos previamente agendados em uma unidade de saúde, sem nenhuma notificação”¹, constitui um desafio recorrente na gestão da atenção ambulatorial, especialmente em instituições públicas. No contexto das consultas de nutrição, esse fenômeno pode comprometer significativamente a continuidade do cuidado, a efetividade do acompanhamento nutricional e a alocação eficiente dos recursos humanos e estruturais disponíveis. **Objetivo:** Identificar os fatores associados ao absenteísmo em consultas de nutrição ambulatoriais. **Metodologia:** Foi realizada uma pesquisa telefônica e uso de aplicativo de mensagens a fim de questionar aos pacientes que se ausentaram nas consultas no mês de junho de 2025, quais as causas do absenteísmo. O cálculo amostral realizado considerou 148 pacientes, com base em 240 ausências totais no mês referido. **Resultados:** A amostra do estudo foi composta por 208 pacientes, com idade média de 51,6 anos, dos quais 78,8% eram do gênero feminino. Dos participantes, 51,4% (n=107) responderam ao questionário, enquanto 48,6% (n=100) não puderam ser contatados. Do total abordado 78,8 % eram do gênero feminino, sendo: 70,2% dos agendamentos de consultas presenciais, 26% de atendimentos em Grupo e 3,8% de tele consultas. As principais causas de absenteísmo em ordem decrescente foram: estar doente ou com mal estar no dia da consulta (39,2%) N=42; esquecimento da data (14,9%) N= 16; motivos pessoais (10,3%) N= 11; motivos ou questões de trabalho (6,5%) N= 7; motivo financeiro (5,6%) n= 6; não soube referir (4,7%) N =5; não recebeu aviso na véspera (3,7%) N= 4; teve outra consulta na mesma data (2,8%) N= 3; óbito (1,9%) N=2 e falta de acompanhante familiar ou terceiros para se dirigir a consulta (1,9%) N=2; outros motivos diversos (8,4%) N=9. **Discussão:** Diante da alta demanda por atendimento, a gestão de oferta de vagas e monitoramento do absenteísmo são cruciais para a avaliação de ociosidade e desperdício no uso dos equipamentos de prestação de saúde, bem como da carga horária do profissional². Investigar as causas das ausências se torna importante para medidas de ação e melhora nos

¹ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, nidia.pucci@hc.fm.usp.br

² INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, naa.ichc@hc.fm.usp.br

³ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, raquel.machado@hc.fm.usp.br

⁴ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, ALINE.COBELLO@HC.FM.USP.BR

⁵ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, KAREN.CORDEIRO@HC.FM.USP.BR

⁶ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, nathalia.pardelli@hc.fm.usp.br

⁷ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, suzana.albuquerque@hc.fm.usp.br

⁸ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br

indicadores de atendimento na prestação do serviço à população, pois a baixa adesão às consultas compromete o tratamento adequado³. Diante destes resultados, devemos ter estratégias para mitigar consequências destas ausências, proporcionando uma maior agilidade nas ações relacionadas a estas questões.

Conclusão: O absenteísmo nas consultas de nutrição esteve associado, predominantemente, a fatores relacionados à condição de saúde do paciente, tais como doença ou mal-estar na data da consulta agendada, seguido do esquecimento da data mesmo após aviso prévio. Concluímos que a ausência esteve mais ligada a questões individuais de saúde do que a falhas na comunicação do serviço.

Referências: 1-Olimpio, Nogueira Bittar; Magalhaes, Adriana; Martinez, Claudio; Felizola, Nadja; Falcão, Lilian. Absenteísmo em atendimento ambulatorial de especialidades no estado de São Paulo. São Paulo: Bepa - Boletim Epidemiológico Paulista, 2016. p. 19-32. 2-Beltrane, S. M. et al. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. Rio de Janeiro: Saúde Debate, v. 43, n. 123, p. 1015-1030, 2019. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/BYJbCp6ZBz9NCynKt3h3X3J/?lang=pt>> 3-Baptista SCPD, Juliani CMCM, Lima SGS, Martin LB, Silva KAB, Cirne MR. Patient absenteeism in out patient consultations: an integrative literature review. Rev Esc Enferm USP. 2021;55:e20200380. doi: <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0380>

PALAVRAS-CHAVE: absenteísmo, consultas agendadas, nutri

¹ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, nidia.pucci@hc.fm.usp.br

² INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, naa.ichc@hc.fm.usp.br

³ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, raquel.machado@hc.fm.usp.br

⁴ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, ALINE.COBELLO@HC.FM.USP.BR

⁵ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, KAREN.CORDEIRO@HC.FM.USP.BR

⁶ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, nathalia.pardelli@hc.fm.usp.br

⁷ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, suzana.albuquerque@hc.fm.usp.br

⁸ INSTITUTO CENTRAL DO HOSPITAL DAS CLINICAS FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br