



ESTRATÉGIAS PARA REDUÇÃO DE ABSENTEÍSMO EM CONSULTAS AMBULATORIAIS

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

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

LUNA; Amanda Cristina¹, PASCHOAL; CAROLINA PAMPLONA², MEDICO; MARIANA TADDEO DAL³, GONCALVES; ANDREZZA REGINA SIQUEIRA⁴, SILVA; LUANA FERREIRA DA⁵, AGUIAR; JOAO VICTOR NASCIMENTO⁶, SANTOS; LAYLA LIRIA DOS⁷, PEDROSA; MARIA AMALIA ACCARI⁸, MALBERGIER; ANDRE⁹

RESUMO

Eixo 2. Qualidade e Segurança do Paciente – Experiência do Paciente; Organizações de Alta Confiabilidade; Cuidado Centrado na Pessoa; Ciência da Melhoria- **Estratégias para redução de absenteísmo em consultas ambulatoriais** **Introdução** O absenteísmo em consultas compromete o acesso à saúde, a continuidade do cuidado e a eficiência das agendas, gerando desperdício de recursos e atrasos diagnósticos. Estudos reportam taxas entre 15% e 30% em serviços ambulatoriais gerais, podendo ultrapassar 40% em serviços de saúde mental e dependência química (Briatore et al., 2020). Pacientes em primeira consulta tendem a apresentar maior absenteísmo. Um ambulatório especializado em Álcool e Drogas, ativo desde novembro de 2022, apresentou índices elevados, motivando a adoção de estratégias voltadas ao engajamento do paciente e à humanização do atendimento. **Objetivo** Descrever intervenções de fácil aplicação implementadas entre julho e agosto de 2025, visando reduzir o absenteísmo e otimizar a gestão das agendas ambulatoriais. **Método** Trata-se de um relato de experiência conduzido em um ambulatório especializado em Álcool e Drogas, com foco na implementação de estratégias práticas e de baixo custo, integradas pela equipe multiprofissional (recepção, secretaria, coordenação administrativa e equipe assistencial), sem necessidade de novos investimentos. As ações incluíram: Padronização de mensagens de confirmação via aplicativo, com linguagem clara, cordial e personalizada; Reforço da importância do comparecimento e comunicação prévia em caso de ausência; Inclusão de lembretes sobre termos de ciência, destacando que faltas repetidas podem levar ao desligamento temporário do acompanhamento; Monitoramento semanal de taxas de presença e ausência, permitindo ajustes rápidos; Acompanhamento ativo de pacientes com histórico de faltas, com atenção especial aos casos novos. A taxa de absenteísmo foi calculada como a proporção de ausências sem aviso em relação ao total de agendamentos, permitindo acompanhamento contínuo da tendência de comparecimento. **Resultados** Em quatro semanas, a taxa de absenteísmo reduziu de 38% na primeira semana de julho para 25% na última semana de agosto, correspondendo a

¹ Instituto Perdzes do HCFMUSP, amanda.luna@hc.fm.usp.br

² Instituto Perdzes do HCFMUSP, carolina.paschoal@hc.fm.usp.br

³ Instituto Perdzes do HCFMUSP, m.taddeo@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto Perdzes do HCFMUSP, andrezza.siqueira@hc.fm.usp.br

⁵ Instituto Perdzes do HCFMUSP, luana.silva71@hc.fm.usp.br

⁶ Instituto Perdzes do HCFMUSP, joao.aguiar@hc.fm.usp.br

⁷ Instituto Perdzes do HCFMUSP, layla.liria@hc.fm.usp.br

⁸ Instituto Perdzes do HCFMUSP, m.amalia@hc.fm.usp.br

⁹ Instituto Perdzes do HCFMUSP, andre.malbergier@hc.fm.usp.br

redução relativa de 34%. Pacientes em primeira consulta apresentaram maiores índices de ausência comparados aos de seguimento. Apesar do curto período, observou-se tendência de diminuição, indicando que as estratégias favoreceram maior aproveitamento das consultas. **Discussão** Resultados reforçam que estratégias simples, centradas na comunicação humanizada, podem reduzir o absenteísmo, em concordância com a literatura (Rodrigues et al., 2020). O maior absenteísmo em casos novos evidencia necessidade de medidas específicas de acolhimento inicial. O período curto de observação limita conclusões definitivas, mas sugere tendência positiva que deve ser monitorada continuamente. O engajamento da equipe multiprofissional foi determinante, evidenciando que a adesão depende da integração de todos os níveis do serviço. **Conclusão** Intervenções de baixo custo, com comunicação clara, monitoramento constante e reforço de orientações, podem reduzir o absenteísmo em consultas ambulatoriais. A tendência observada em quatro semanas aponta impacto positivo, desde que as medidas permaneçam na rotina. O trabalho ressalta a corresponsabilidade do paciente e o engajamento da equipe, alinhando-se a princípios de cuidado centrado na pessoa e melhoria contínua. **Palavras-chave:** Absenteísmo; Consultas ambulatoriais; Engajamento do paciente; Comunicação humanizada; Qualidade assistencial. **Agências Financiadoras:** Não aplicável **Aprovação do Comitê de Ética:** Não aplicável **Referências** RODRIGUES, J. G. et al. Impacto das mensagens de texto para redução do absenteísmo às consultas especializadas: um estudo aleatorizado. Rev. Cubana de Inf. em Ciênc. da Saúde, v. 31, n. 3, e1566, 2020. WORLD HEALTH ORGANIZATION. Handbook on health service delivery. Geneva: WHO, 2018. BRIATORE, A. et al. Causes of appointment attendance, nonattendance, and cancellation in outpatient consultations at a university hospital. Int. J. Health Plann. Manage., v. 35, n. 1, p. 207–220, 2020.

PALAVRAS-CHAVE: Absenteísmo, Consultas ambulatoriais, Engajamento do paciente, Comunicação humanizada, Qualidade assistencial

¹ Instituto Perdiges do HCFMUSP, amanda.luna@hc.fm.usp.br
² Instituto Perdiges do HCFMUSP, carolina.paschoal@hc.fm.usp.br
³ Instituto Perdiges do HCFMUSP, m.taddeo@hc.fm.usp.br
⁴ Instituto Perdiges do HCFMUSP, andrezza.siqueira@hc.fm.usp.br
⁵ Instituto Perdiges do HCFMUSP, luana.silva71@hc.fm.usp.br
⁶ Instituto Perdiges do HCFMUSP, joao.aguiar@hc.fm.usp.br
⁷ Instituto Perdiges do HCFMUSP, layla.liria@hc.fm.usp.br
⁸ Instituto Perdiges do HCFMUSP, m.amalia@hc.fm.usp.br
⁹ Instituto Perdiges do HCFMUSP, andre.malbergier@hc.fm.usp.br