

OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE INÍCIO DO ATENDIMENTO FONOAUDIOLÓGICO NO AMBULATÓRIO DE UMA INSTITUIÇÃO ONCOLÓGICA

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

CANETTIERI; Maira Grizzo¹, ALMEIDA; Luciana Alexandra Antônia de², ALMEIDA; Elisângela Marinho Pinto de³

RESUMO

Introdução: A organização da agenda ambulatorial constitui um aspecto essencial para o funcionamento eficiente dos serviços de saúde, sobretudo em áreas especializadas como a fonoaudiologia. A demanda crescente por atendimentos, combinada com limitações de recursos humanos, pode resultar em longos períodos de espera, ausência de vagas disponíveis e insatisfação dos pacientes, afetando diretamente a qualidade do cuidado prestado.¹ Além disso, a baixa adesão ao tratamento e alto absenteísmo nos agendamentos contribuem para o desperdício dos recursos ocasionado aumentos nos custos e no desequilíbrio dos fluxos de trabalho.² **Objetivo:** Propor estratégias de otimização dos agendamentos de primeiro atendimento ambulatorial da fonoaudiologia em uma instituição oncológica pública, contribuindo com a redução do tempo para o início do atendimento, bem como melhorar a adesão do paciente no tratamento fonoaudiológico. **Metodologia:** O ambulatório de Fonoaudiologia funciona de segunda a sexta-feira, no período das 7h às 16h; com disponibilidade 10 vagas de avaliação e retorno. Foi realizada uma análise detalhada da demanda de encaminhamentos e seus agendamentos, considerando como indicadores principais o tempo médio de espera e a porcentagem de absenteísmo dos pacientes em 2024. A partir da identificação dos pontos críticos, foram implementadas intervenções estratégicas com o propósito de melhorar o acesso do paciente ao atendimento fonoaudiológico, dentre elas: a ampliação de três vagas diárias de primeira consulta, aumentando o número de oportunidades de agendamento de primeira consulta, convocação de pacientes em datas acima de 30 dias para agendamentos de encaixe em datas mais próximas. **Resultados:** Na análise inicial no 1º semestre de 2024, observou-se que os atendimentos estavam concentrados em dias específicos da semana, gerando picos de demanda e sobrecarga da equipe com média de tempo de espera de 50 dias. A taxa de absenteísmo mostrou-se significativamente acima da meta estipulada de 20%, atingindo 24% de ausências nas avaliações e 22% de ausências nas vagas de retorno; o que comprometia a utilização eficiente das vagas e do tempo disponível do profissional da fonoaudiologia. Após a implementação das estratégias, no 2º semestre de 2024, verificou-se uma redução para 34 dias no tempo médio de

¹ ICESP, maira.canettieri@hc.fm.usp.br

² ICESP, luciana.almeida@hc.fm.usp.br

³ ICESP, elisangela.almeida@hc.fm.usp.br

espera para o início da avaliação; e diminuição da taxa de absenteísmo dos agendamentos em vagas de retorno que ficou em 18% e para vagas de avaliação em torno de 23%, ainda acima da meta esperada para avaliação, porém melhorando a oportunidade de acesso as vagas livres para novos agendamentos favorecendo o fluxo de atendimento e a organização do serviço. **Discussão:** Os resultados encontrados estão em consonância com a literatura, que destaca a relevância da gestão eficiente da agenda para o desempenho adequado dos serviços de saúde.² A concentração excessiva de atendimentos em determinados dias pode provocar desgaste profissional e comprometer a capacidade de resposta da equipe. Assim, a adoção de medidas de otimização deve considerar as características locais, os recursos disponíveis e o perfil da população atendida, assegurando maior efetividade e sustentabilidade das intervenções. **Conclusão:** A reestruturação da agenda ambulatorial da equipe de Fonoaudiologia demonstrou impacto positivo na eficiência do serviço e na qualidade do atendimento prestado. Estratégias voltadas para a organização das vagas mostraram-se fundamentais para a redução do absenteísmo e do tempo para início do primeiro atendimento, favorecendo a satisfação dos usuários e melhorando o desempenho da equipe. Recomenda-se a manutenção do monitoramento contínuo e a realização de ajustes periódicos, a fim de garantir a eficácia e a sustentabilidade dos resultados obtidos.

PALAVRAS-CHAVE: Agenda ambulatorial, fonoaudiologia, fluxo de atendimento

¹ ICESP, maira.canettieri@hc.fm.usp.br

² ICESP, luciana.almeida@hc.fm.usp.br

³ ICESP, elisangela.almeida@hc.fm.usp.br