

Autoria

Wilson Pimentel Junior¹ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0810-7235>Pâmella Gazolla de Oliveira Toledo¹ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7940-6506>

Instituição

¹Serviço de Reabilitação Lucy Montoro, Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Pariquera-Açu, SP, Brasil.

Autor Correspondente

Wilson Pimentel Junior

e-mail: wilson.junior@cejam.org.br

Como citar este artigo

Junior WP, Toledo PGO. Redução do Tempo de Espera para Reabilitação Mediante Gestão de Agendas do Serviço de Reabilitação. Rev. Tec. Cient. CEJAM. 2024;3:e202430026. DOI: <https://doi.org/10.59229/2764-9806.RTCC.e202430026>.

Submissão

26/06/2024

Aprovação

17/07/2024

Relato de Experiência

Redução do Tempo de Espera para Reabilitação Mediante Gestão de Agendas do Serviço de Reabilitação

Reduction in Waiting Time for Rehabilitation through the Management of Rehabilitation Service Schedules

Resumo

Objetivo: Descrever a reorganização das agendas, com a inativação do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientações frente ao desperdício de vagas e a redução do tempo para início dos programas de reabilitação. **Método:** Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, que consistiu em descrever a experiência realizada pelos gestores e equipe multiprofissional do Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu a partir de agosto de 2022. **Resultados:** Após a reorganização das agendas, o desperdício de vagas foi reduzido de forma significativa, resultando também na diminuição do tempo de espera para início das terapias de reabilitação. **Conclusão:** A reorganização das agendas, obtida após com a inativação do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientação, mostrou-se bem-sucedida. A redução dos índices de desperdício de vagas e do tempo para início dos programas de reabilitação impactaram positivamente no índice de produtividade, com maior aproveitamento das vagas disponibilizadas favorecendo os usuários do serviço.

Descritores: Atenção à Saúde; Absenteísmo; Agendamento de Consultas; Gestão em Saúde; Reabilitação.

Abstract

Objective: To describe the reorganization of schedules, involving the deactivation of the Early Stimulation Group and the Guidance Group, in response to the waste of available slots and the reduction in the time to initiate rehabilitation programs. **Method:** This descriptive study, a type of experience report, aimed to describe the experience of the managers and multidisciplinary team of the Lucy Montoro Rehabilitation Service in Pariquera-Açu starting in August 2022. **Results:** After the reorganization of schedules, the waste of available slots was significantly reduced, resulting in a decrease in waiting time for the initiation of rehabilitation therapies. **Conclusion:** The reorganization of schedules, achieved through the deactivation of the Early Stimulation Group and the Guidance Group, proved to be successful. The reduction in the rates of wasted slots and the time to start rehabilitation programs positively impacted productivity, maximizing the utilization of available slots to benefit service users.

Descriptors: Delivery of Health Care; Absenteeism; Appointments and Schedules; Health Management; Rehabilitation.

INTRODUÇÃO

O Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu, oferta assistência com qualidade às pessoas com deficiência física, residentes nos 15 municípios no território de abrangência do Departamento Regional de Saúde de Registro-DRS XII-Registro, no Vale do Ribeira, de forma hierarquizada e descentralizada, de acordo com as diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, propiciando tratamento e condições para sua inclusão na sociedade a partir do desenvolvimento de suas habilidades e potencialidades de acordo com o diagnóstico funcional de cada indivíduo.

Os Serviços Especializados em Reabilitação infantil são referência em cuidado e proteção das crianças, familiares e acompanhantes nos processos de estimulação precoce, buscando estimular o potencial máximo da funcionalidade e promover a inclusão social das pessoas com deficiência em seu ambiente social, através de medidas de redução do ritmo da perda funcional em condições etiológicas progressivas, melhora e recuperação da função condizentes com o quadro etiológico do paciente, compensando da função perdida e mantendo a função atual⁽¹⁾.

Entende-se a estimulação precoce como uma abordagem de caráter sistemático e sequencial, que utiliza técnicas e recursos terapêuticos capazes de estimular todos os domínios que interferem na maturação da criança, de forma a favorecer o desenvolvimento motor, cognitivo, sensorial, linguístico e social, evitando ou amenizando eventuais prejuízos⁽¹⁾.

Em estudo, ficou evidenciado que orientações individualizadas aos cuidadores foram eficazes no aumento da funcionalidade dos pacientes, melhorando o autocuidado, mobilidade, função social, e seu nível de independência⁽²⁾.

O desperdício de vagas é um problema crônico no sistema público de saúde do Brasil e do mundo, inviabilizando muitas vezes a ampliação da oferta dos serviços de saúde, principalmente na atenção especializada, causando prejuízos financeiros para o sistema de saúde bem como prejuízos sociais para os usuários⁽³⁾.

É evidente que o desperdício de vagas e dos valores financeiros são mais expressivos nos serviços filantrópicos e com gestão de Organizações Sociais de Saúde - OSS representando perdas significativas para a gestão do sistema de saúde pública, influenciando a reflexão para a tomada de decisão, auxiliando na busca pela melhoria e maior eficiência dos gastos em saúde. A modernização da gestão na saúde, a otimização dos recursos disponíveis, o combate ao desperdício, sem comprometimento da qualidade da assistência, a criação de estratégias para redução de desperdício de vagas e recursos, são desafios constantes na agenda dos gestores do SUS, na atualidade e nos próximos anos⁽⁴⁾.

Por longos anos, o Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu sofreu com o desperdício de vagas em suas agendas internas, em especial nas agendas do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientações.

A demora dos usuários em iniciarem as terapias de reabilitação, provocava queixas constantes entre eles e também dos Gestores Municipais de Saúde, desestimulando o envio de usuários ao Serviço de Reabilitação.

Durante o levantamento desta problemática verificou-se a insuficiência do número de vagas nas agendas da equipe multiprofissional e, com a necessidade de dar resposta a esse

problema, foram reorganizadas as agendas, avaliando-se a efetividade dos grupos e diminuindo a ociosidade das equipes.

Este artigo tem como objetivo descrever a reorganização das agendas, com a inativação do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientação frente ao desperdício de vagas e a redução do tempo para início dos programas de reabilitação.

MÉTODO

Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, que consistiu em descrever a experiência dos gestores do Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu frente a readequação das agendas de reabilitação, para redução do desperdício de vagas e redução no tempo entre a primeira consulta de triagem e o início das terapias de reabilitação.

O local de estudo foi o Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu, que atende os 15 municípios pertencentes ao Departamento Regional de Saúde de Registro - DRS XII-Registro.

O estudo analisou a experiência da inativação dos Grupos de Estimulação Precoce e Grupo de Orientação, no período de janeiro de 2020 à julho de 2021, com base nos indicadores de gestão de vagas disponibilizadas versus vagas preenchidas do Serviço de Reabilitação, os parâmetros analisados foram a quantidade de vagas disponibilizadas, quantidade de vagas preenchidas e a porcentagem do desperdício das vagas.

Os dados foram apresentados e aprovados durante visita técnica da Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde - CGCSS, Comitê Gestor da Rede Lucy Montoro e Departamento Regional de Saúde de Registro - DRS XII-Registro em agosto de 2022.

RESULTADOS DA EXPERIÊNCIA

A reorganização das agendas possibilitou aumentar a eficiência do trabalho das equipes, que apesar do Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu, inaugurado em setembro de 2014, manter as agendas abertas, e as vagas ofertadas sem serem utilizadas não fazia mais sentido.

No mês de agosto de 2021 em reunião entre o Comitê Gestor da Rede Lucy Montoro e Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde, a Diretoria Clínica e Administrativa do Serviço de Reabilitação Lucy Montoro de Pariquera-Açu, demonstrou a baixa procura de pacientes por vagas nas agendas do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientação. Apesar disto o Serviço utilizava as duas agendas especiais como padrão de agendamento para as terapias de reabilitação.

O Grupo de Estimulação Precoce ocorria periodicamente duas vezes ao mês em semanas intercaladas, conforme protocolo, o Grupo de Estimulação Precoce atendia pacientes de 0 a 1 ano de idade, com limite máximo de 8 encontros onde realizavam os atendimentos para orientação ao cuidador quanto ao manuseio adequado e estimulação do dia-a-dia, estimulação do desenvolvimento neuropsicomotor da criança, adaptação à nova situação e monitoramento das deformidades.

Eram disponibilizadas 12 vagas para os atendimentos no Grupo de Estimulação Precoce, 6 vagas no período da manhã e 6 vagas no período da tarde, com 4 horas de duração em cada turno. O Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Fisioterapia disponibilizavam suas agendas para o Grupo de Estimulação Precoce. Não participavam da

agenda o Condicionamento Físico e Nutrição.

Nos dias em que o Grupo de Estimulação Precoce funcionava, as agendas dos profissionais citados acima eram "fechadas" para o atendimento de rotina de outros grupos, sendo abertas, apenas, para programas de reabilitação as agendas de condicionamento físico e nutrição.

Uma vez que a agenda funcionava de forma reduzida, um paciente a cada 30 minutos, podia-se chegar a uma capacidade máxima geral de 12 pacientes, passando por 6 terapias 2 vezes ao mês, com uma produção máxima ao mês de 144 atendimentos. Contudo, apesar da oferta, não havia demanda suficiente para preenchimento de 100% dos horários da agenda como pode-se observar no Figura 1.

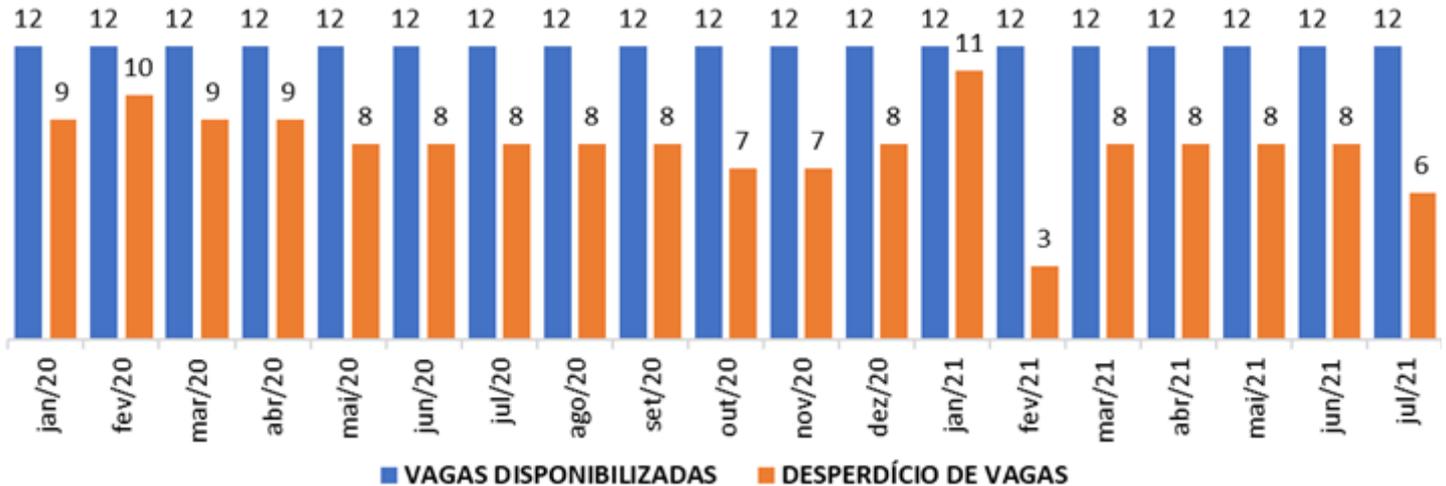


Figura 1 - Quantidade de vagas disponibilizadas e vagas preenchidas para o Grupo de Estimulação Precoce de janeiro de 2020 à julho de 2021, Lucy Montoro Pariqueru-Açu, São Paulo, Brasil, 2024.

De janeiro de 2020 a julho de 2021 a agenda do Grupo de Estimulação Precoce desperdiçou em média 66% das vagas disponibilizadas por mês, em média 8 vagas ao mês não eram preenchidas deixando a equipe assistencial com tempo ocioso, como pode-se observar na Figura 2.

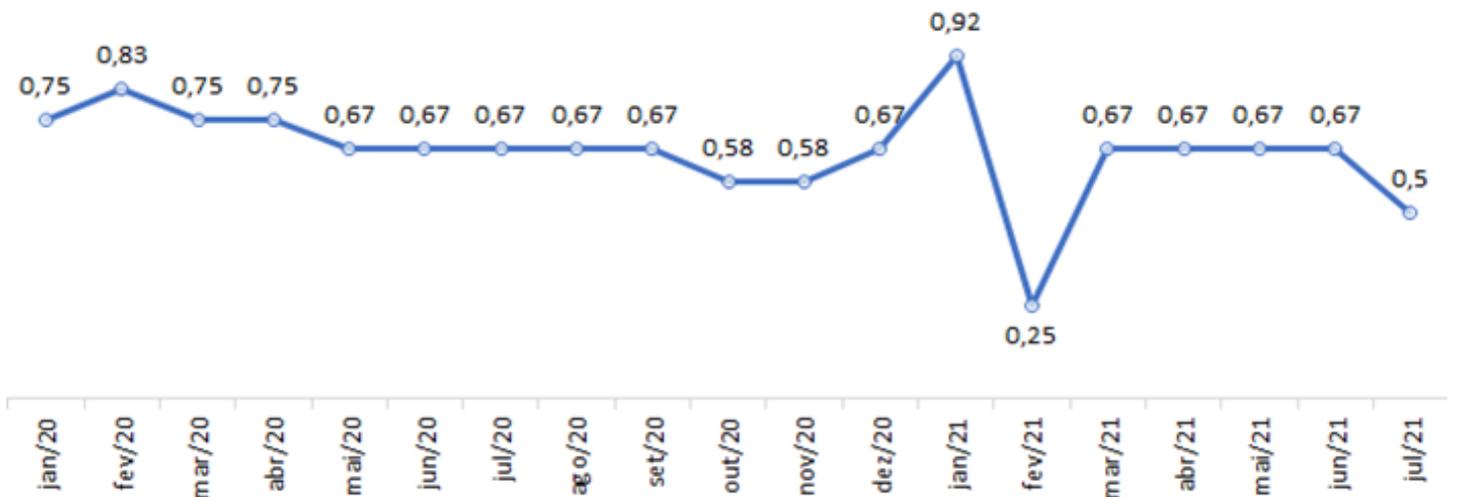


Figura 2 - Porcentagem do desperdício de vagas para o Grupo de Estimulação Precoce de janeiro de 2020 a julho de 2021, Lucy Montoro Pariqueru-Açu, São Paulo, Brasil, 2024.

Já a agenda de Grupo de Orientação ocorria uma vez ao mês, também às sextas-feiras, mas em semanas opostas ao Grupo de Estimulação Precoce. O Grupo de Orientação servia para orientações a usuários que se enquadraram como pequenos, médios e grandes incapacitados, que necessitasse de avaliação antes do início programa de reabilitação, quanto a questões sociais, psicológicas e clínicas; eram trabalhadas as orientações de reabilitação enquanto estabilizavam as condições clínicas que os impediam de serem enquadrados em programas de reabilitação (úlceras de pressão ou vasculares); pequenos incapacitados com mínimas perdas funcionais que necessitasse de orientações pontuais; pacientes com lesões graves, tanto físicas como cognitivas, onde o objetivo era oferecer orientações ao cuidador/familiar.

Assim os pacientes vinham ao Serviço uma única sexta-feira no mês para receber orientações de cuidados diários, autocuidado ou orientação a acompanhantes e cuidadores.

O Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Fisioterapia disponibilizavam suas agendas para o Grupo de Orientação, não participavam da agenda o Condicionamento Físico e Nutrição.

Nos dias em que o Grupo de Orientação funcionava, as agendas dos profissionais citados acima eram "bloqueadas" para o atendimento de rotina de outros grupos, sendo abertas, apenas, para programas de reabilitação as agendas de Condicionamento Físico e Nutrição. que não participavam da agenda do Grupo de Orientação.

A agenda do Grupo de Orientação funcionava uma vez ao mês, com capacidade máxima de 10 pacientes/dia, sendo 5 pacientes no período da manhã e 5 pacientes no período da tarde, dando uma produtividade máxima de 60 atendimentos/dia, contudo, a

agenda do Grupo de Orientação não possuía demanda o suficiente para ocupar 100% dos horários disponibilizados para a agenda como pode-se observar Figura 3.

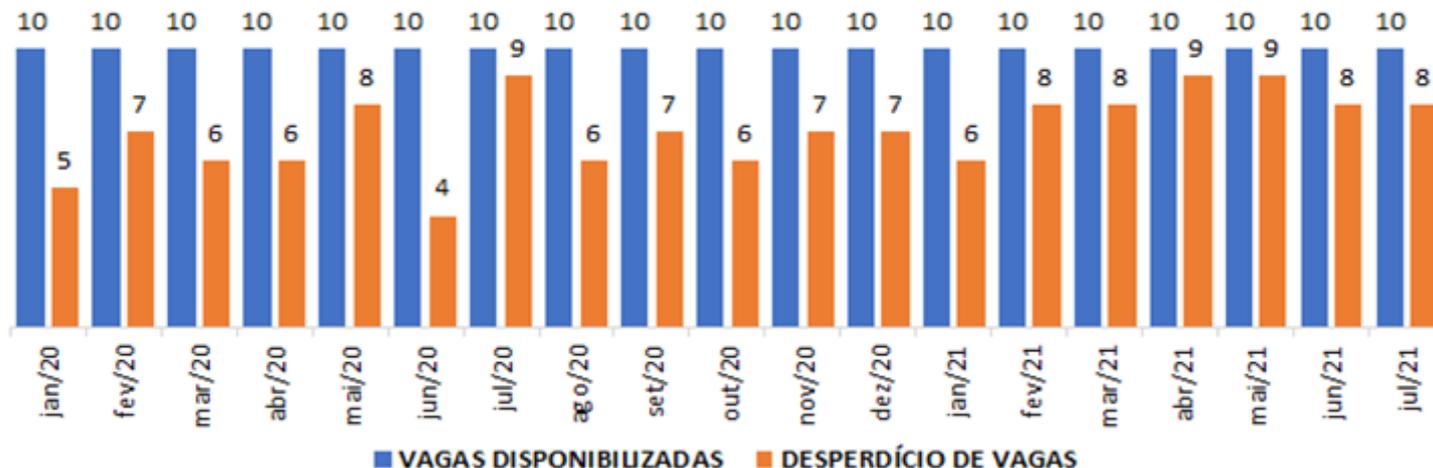


Figura 3 - Quantidade de vagas disponibilizadas, vagas preenchidas para o Grupo de Orientação de janeiro de 2020 a julho de 2021, Lucy Montoro Pariqueira-Açu, São Paulo, Brasil, 2024.

A Figura 4 mostra que de modo geral, de janeiro de 2020 a julho de 2021 a agenda do Grupo de Orientação, desperdiçou em média 71% das vagas disponibilizadas por mês, em média 7 vagas ao mês ficavam sem uso e conseqüentemente deixando a equipe assistencial com tempo ocioso.

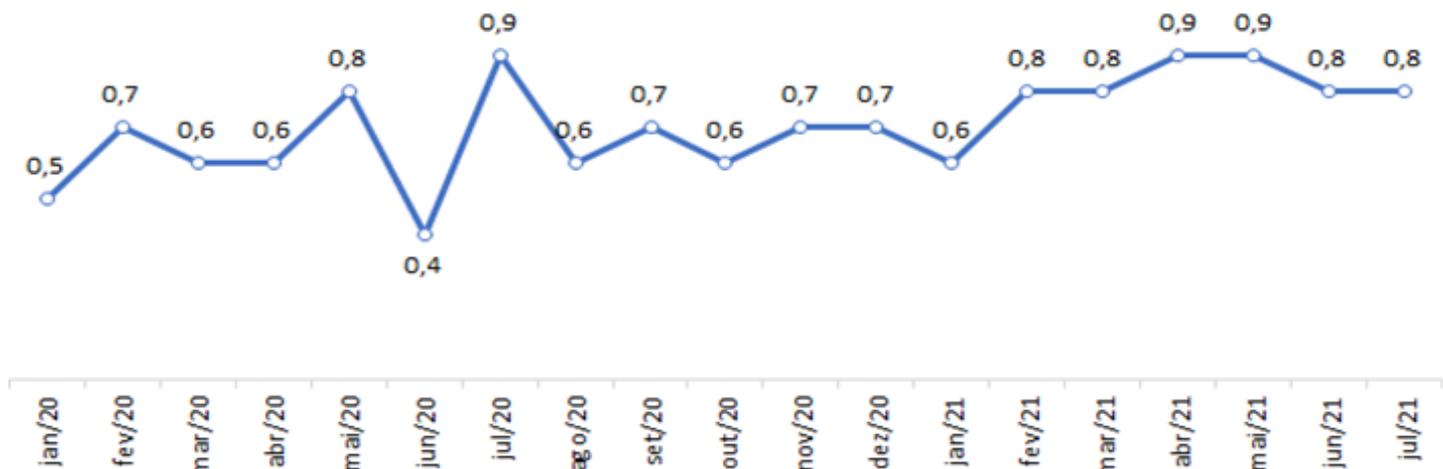


Figura 4 - Porcentagem de desperdício de vagas para o Grupo de Orientação de janeiro de 2020 a julho de 2021, Lucy Montoro Pariqueira-Açu, São Paulo, Brasil, 2024.

No geral, a disponibilização de vagas, tanto para o Grupo de Estimulação Precoce como para o Grupo de Orientação provocou no período de janeiro de 2020 a julho de 2021 o desperdício de 285 vagas, 15 vagas/ mês ou 68% de desperdício.

Com a inativação do Grupo de Estimulação Precoce e o Grupo de Orientação e a reorganização das agendas, foi possível abrir espaços para agendas de programas de reabilitação, em grupo, conforme o macroprocesso, o qual o paciente foi eleito na consulta com a fisioterapia ou nos programas de terapia individual onde o paciente fazia até 3 terapias por semana.

Foram abertas vagas de 30 minutos para terapias, com atendimentos das 8:00 às 13:00hs sendo disponibilizadas 20 vagas por área assistencial: Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, Fonoaudiologia, Nutrição, Terapia Ocupacional, Fisioterapia e Condicionamento Físico. No total, foram abertas 160 novas vagas por turno, com um total geral de 320 vagas de 30 minutos disponibilizadas a cada sexta-feira do mês.

A experiência mostrou-se bem-sucedida para o Serviço, na medida em foram disponibilizadas mais vagas, favorecendo a redução da fila de espera para início de programa de reabilitação, conforme mostra a Figura 5.

Mediante os dados apresentado, o Comitê Gestor da Rede Lucy Montoro a Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e o Departamento Regional de Saúde - DRS XII-Registro concordaram com a inativação das agendas do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientação devido ao excesso de desperdício de vagas, desde que a assistência não fosse comprometida.

Os Diretores do Serviço garantiram que a assistência não sofreria danos visto que os cuidados e intervenções que eram feitos nos grupos passariam a ser executados durante as terapias de reabilitação.

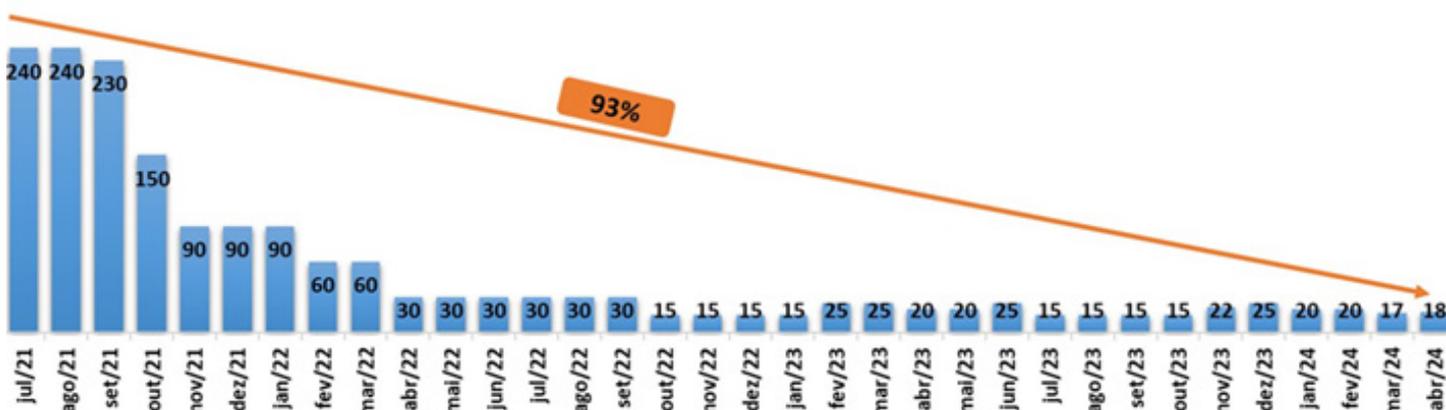


Figura 5 - Tempo de espera para início de programa de reabilitação em dias, dados de julho de 2021 à abril de 2024, Lucy Montoro Pariquera-Açu, São Paulo, Brasil, 2024.

DISCUSSÃO

Para o usuário foi positiva a inativação dos grupos pois compareceram ao serviço com mais frequência, tendo maiores ganhos nos processos de reabilitação, trazendo satisfação ao usuário e a equipe multidisciplinar, favorecendo a maiores ganhos durante as terapias de reabilitação.

O desperdício de vagas pode ser evitado trazendo benefícios aos equipamentos de saúde, promovendo intervenções para melhoria dos processos de trabalho em saúde, conhecendo as necessidades, dificuldades no acesso e possíveis causas do desperdício de vagas, com a extensão de suas consequências, permitindo a tomada de decisões pelos gestores levando à correção ou minimização de riscos causando o mínimo prejuízo econômico, e favorecendo na redução das filas de espera⁽⁵⁾.

Autores ainda acrescentam que um dos pontos fortes do estudo indicaram que os serviços de saúde podem melhorar o acesso dos usuários por meio de ações como melhoria na comunicação por meio do matriciamento, construindo relacionamentos mais próximos com os usuários nos territórios⁽⁵⁾.

Dados evidenciam que o tempo de espera pelo atendimento pode ter impacto na evolução dos casos, influenciando o prognóstico e a qualidade de vida de pacientes com doenças graves, sintomáticas ou estigmatizantes. Além disso, o tempo de espera é um indicador da qualidade dos serviços, por estar relacionado com a capacidade de resposta do sistema às necessidades de atenção à saúde da população; um tempo de espera longo diminuiu a produtividade e a eficiência, aumentando os custos com saúde e limitando a capacidade efetiva da assistência⁽⁶⁻⁷⁾.

É evidente que entre várias situações que, imprecisões no planejamento na gestão da relação oferta/demanda de serviços pode interferir no tempo de espera e desperdícios de vagas em consultas e exames especializados⁽⁸⁾.

Limitações do Estudo

Aponta-se como limitação deste estudo a falta de dados após julho de 2021 visto que após a inativação do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientação o desperdício de vagas não foi monitorado para estes grupos, pois não foi aberto agendas especificamente para essas atividades, sendo incorporadas nas rotinas das agendas das terapias de reabilitação, outra limitação foi a falta de análise econômica do desperdício das vagas

disponibilizadas.

Contribuições para a Área

Os resultados da experiência influenciarão outras unidades ou serviços de reabilitação que enfrentam o problema de desperdício de vagas e tempo longo para início das terapias em promover a reorganização de suas agendas internas, traçando estratégias para que as vagas disponibilizadas sejam aproveitadas na integralidade.

As pesquisas futuras sobre reorganização de agendas podem verificar o impacto financeiro do desperdício de vagas, bem como demais estratégias para otimização de agendas terapêuticas.

CONCLUSÃO

A reorganização das agendas, com a inativação do Grupo de Estimulação Precoce e Grupo de Orientação, mostrou-se bem-sucedida reduzindo os índices de desperdício de vagas e a redução do tempo para início dos programas de reabilitação, favorecendo a um maior aproveitamento das vagas disponibilizadas, aumento na produtividade e maiores ganhos ao usuário.

Este estudo abre possibilidades para novas pesquisas que envolvam a reorganização das agendas e o serviço de reabilitação Lucy Montoro.

Sugere-se a realização de estudos que avaliem o serviço de reabilitação, na perspectiva da efetividade dos grupos de estimulação precoce e grupos de orientação junto a equipe multidisciplinar de modo a investigar as facilidades e dificuldades das ações que os envolvam a fim de se tornar um serviço mais atrativo para os que utilizam e ali atuam.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Diretrizes de estimulação precoce: crianças de zero a 3 anos com atraso no desenvolvimento neuropsicomotor / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 2016.184 p.: il. ISBN 978-85-334-2434-0.
2. Pavão SL, Silva FPS, Rocha NAC. Efeito da orientação domiciliar no desempenho funcional de crianças com necessidades especiais. Motricidade. 2011; 7(1):21-29. DOI: 10.6063/motricidade.7(1).117.
3. Beltrame SM, Oliveira AE, Santos MAB, Santos Neto ET.

- Absenteísmo de usuários como fator de desperdício: desafio para sustentabilidade em sistema universal de saúde. Saúde debate, Rio de Janeiro, v. 43, n. 123, p. 1015-1030, out-dez 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912303>.
4. Beltrame SM, Oliveira AE, Siqueira CE, Santos Neto, E.T. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício nas diferentes modalidades de gestão na saúde . Research, Society and Development, [S. l.], v. 11, n. 1, p. e31011124797, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i1.24797.
 5. Farias CML, Santos Neto ET, Esposti CDD, Moraes L. Absenteísmo de usuários: barreiras e determinantes no acesso aos serviços de saúde. Rev Bras Med Fam Comunidade. 2020;15(42):2239. DOI: [https://doi.org/10.5712/rbmfc15\(42\)2239](https://doi.org/10.5712/rbmfc15(42)2239).
 6. Mesa MLJ, Asencio JMM, Ruiz FR. Determinants and economic cost of patient absenteeism in outpatient departments of the Costa del Sol Health Agency. Anales Sis San Navarra. 2015 Ago;38(2):235-45. DOI: <https://doi.org/10.23938/ASSN.0072>.
 7. LaGanga LR, Lawrence S. Clinic Overbooking to Improve Patient Access and Increase Provider Productivity. Decision Sciences. 2007; 38(2):251-276. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2007.00158.x>.
 8. Conill EM, Giovanella L, Almeida PF. Listas de espera em sistemas públicos: da expansão da oferta para um acesso oportuno? Considerações a partir do Sistema Nacional de Saúde espanhol. Ciênc. Saúde Colet. 2011; 16(6):2783-2794. Available from: <https://www.scielo.org/article/csc/2011.v16n6/2783-2794/>.