

## Um paciente deixa de comparecer a cada quatro consultas marcadas no ABC

---

George Garcia

Na média, a cada quatro consultas médicas marcadas nos serviços municipais de saúde, um paciente falta, o que prejudica não apenas o munícipe que vai para o fim da fila, mas prejudica outros pacientes de acessar o atendimento mais rápida. Há cidades com absenteísmo maior, com uma falta a cada três agendamentos. Estratégias como marcar mais do que uma consulta para o horário já inclusas possíveis faltas (overbooking) ou tentativas de confirmar a consulta e até campanhas são medidas que as prefeituras usam para frear o absenteísmo, mas a prática tem crescido.

Para a médica, Tatiana Rodrigues, gerente da UBS (Unidade Básica de Saúde) do Parque Novo Oratório, em Santo André, as pessoas se valem da facilidade de marcar outra consulta e por isso não se preocupam em cancelar. “O absenteísmo impacta diretamente na fila de pacientes; quem precisa perde a oferta daquela vaga ocupada por outro que não compareceu. Fica um espaço ocioso na agenda e se quatro pacientes faltarem o médico fica parado. É pela facilidade de agendamento que as pessoas faltam”, comenta.

Tatiana explica que uma das formas de reduzir as faltas às consultas e exames é a Prefeitura tentar a confirmação do agendamento em até 48 horas antes. “Com essa antecedência a gente ainda consegue remanejar outros pacientes que estão à espera de agenda. A gente tem trabalhado isso com grupos de conscientização, e costuma dar resultado, mas o percentual de absenteísmo flutua muito, por isso tem de ser uma campanha a longo prazo”, explica.

Quando a pessoa tem dor ela não falta, porém o sistema fica sobrecarregado de agendamentos com muitos horários ocupados por pacientes que não comparecem e a médica chama atenção para a importância do atendimento preventivo. “Se o paciente vem às consultas de rotina, é mais fácil resolver o caso dele do que quando há um problema mais sério”, aponta.

A punição por faltas consecutivas, não pode ser dura, pois se trata de um serviço de saúde, mas segundo a gerente da UBS Parque Novo Oratório, é o próprio

paciente que se impõe à punibilidade. “Ele vai depender de disponibilidade de vaga para a remarcação então ele mesmo se coloca em risco ao ficar sem uma receita ou medicação. Nas unidades onde tem agentes de saúde eles fazem a busca ativa dos pacientes, principalmente idosos e acamados, nas demais todas contam com atendimento por mensagem via WhatsApp, que serve para confirmação ou cancelamento e reagendamento das consultas”, completa Tatiana.

### **Faltam chegam a quase 26% em Santo André**

Em Santo André, uma em quatro consultas marcadas é perdida, em média, por ausência do paciente. O número subiu um pouco em relação ao ano passado, foram quase dois pontos percentuais nas UBSs, segundo a Prefeitura. O absenteísmo global no primeiro semestre 2025 foi de 25,8% nas unidades básicas de saúde e 23,7% no Poupatempo da Saúde, números muito próximos do apurado em agosto de 2024, quando tinha 23,9% e 23,3%, respectivamente.

Quanto às especialidades com maior número de faltas, Santo André explica que não há diferença significativa. Numericamente a que teve maior incidência foi pediatria, com 30,1%, seguida de ginecologia, com 26% e clínico geral, com 22,2%. Os munícipes que faltam à consulta/exame precisam retornar ao estabelecimento de saúde solicitante, para que nova solicitação seja inserida no sistema. O tempo de espera depende da gravidade da situação clínica do paciente.

### **Maiores índices em Ribeirão Pires e Mauá**

Em Ribeirão Pires e Mauá são verificados os maiores índices de absenteísmo, onde a cada três agendamentos, um paciente falta.

Em Ribeirão Pires a média de absenteísmo em consultas gira em torno de 33%. Entre as três especialidades médicas com maior percentual de faltas estão a ortopedia, com 36%, dermatologia (38%) e ultrassonografia (27%). A Prefeitura não informou os números do ano passado, portanto não é possível saber se os números cresceram.

Ribeirão Pires lançou a campanha ‘Absenteísmo – A Sua Falta faz Falta Para Alguém’ e conta com sistema de agendamento telefônico com contato realizado pela própria unidade básica de saúde para os pacientes. Em caso de falta, o paciente tem de passar novamente com o clínico para nova avaliação e pedido médico, ou se justificado vai para o final da fila.

Em Mauá, em média, o absenteísmo chegou perto de uma falta para cada três consultas agendadas. O percentual de absenteísmo cresceu três pontos percentuais em relação ao ano passado. Segundo nota da Prefeitura, a média de

absenteísmo nos últimos três meses (maio, junho e julho de 2025) foi de 30,73%. Em agosto de 2024, o absenteísmo médio foi de 27,65%. Com base nos dados apurados entre 1º de abril e 30 de julho de 2025, as especialidades com maior percentual de faltas foram: Odontologia (cirurgia bucal) com 33,83% de pacientes faltantes; Oftalmologia, com 32,92% e Nutrologia com 32,56%. “Pacientes que não comparecem à consulta previamente agendada e não apresentam justificativa são realocados para o fim da fila de espera”, pontua o paço mauaense.

No combate ao absenteísmo Mauá tem adotado uma série de medidas como: elaboração de protocolos de acesso para organização da oferta de consultas; requalificação da fila de espera, com atualização dos cadastros; contato telefônico ativo para agendamento de especialidades e exames com maior tempo de espera e a realização do Fórum de Regulação. Na cidade as consultas podem ser desmarcadas presencialmente ou por telefone, diretamente na unidade de saúde onde foram agendadas.

Em São Bernardo, a relação as consultas agendadas e as faltas são de quatro para uma. A administração não informa os dados de 2024 então não é possível saber se o absenteísmo cresceu, mas é preocupante, por isso a Prefeitura toma medidas para tentar minimizar o problema.

São Bernardo conta com sistema de confirmação de consultas por envio de mensagem, para lembrar os pacientes sobre os agendamentos e, na atenção básica, os agentes comunitários também desempenham essa função. Na Atenção Básica, o absenteísmo foi de 23% no primeiro semestre. Já na Atenção Especializada (Policlínicas) foi de 27% no mesmo período. As especialidades com maiores índices foram infectologia (29%), endocrinologia infantil (23%), alergista (30%) e fisioterapia por trauma ortopédico (54%)”, diz comunicado da prefeitura.

Quem falta volta para a fila de espera em São Bernardo. A Prefeitura ressalta que isso não é uma penalidade, mas o resultado do fluxo normal de atendimento. No ambulatório do Hospital de Clínicas o absenteísmo no primeiro semestre foi de 20%. No caso de falta em primeira consulta, o paciente deve retornar ao serviço de origem, normalmente a UBS, para pedir a remarcação e entrar no fluxo de espera da rede. Se for retorno, o reagendamento é feito diretamente no HC.

### **Menores índices em Rio Grande da Serra**

Rio Grande da Serra tem o menor índice de absenteísmo da região; menos de duas faltas a cada 10 agendamentos na estratégia de saúde da família, mas em especialidades, como dermatologia, três pacientes faltam a cada cinco agendados; e em ortopedia acontecem duas faltas em cada cinco agendamentos, quase o

mesmo índice para cardiologia. Na cidade, o absenteísmo ficou praticamente na mesma média do ano passado.

Na estratégia de saúde da família, o absenteísmo é de de 12% a 16%, segundo relata o Paço de Rio Grande da Serra. No ano passado, a média foi de 14%. Quanto às especialidades a dermatologia teve 59%, três em cada cinco pacientes faltaram à consulta, em seguida vem a ortopedia, com 43%, e cardiologia com 36%. “Sempre na véspera tentamos o contato com os pacientes para confirmação de presença, porém nem sempre é possível”, diz a Prefeitura. A penalidade para quem falta ao médico na cidade é ir para o fim da fila para a remarcação.

Diadema tem segundo o menor índice; na cidade o absenteísmo também não chega a dois pacientes a cada 10 marcações e o índice se mantém no comparativo com 2024, sobe bem pouco. Atualmente, o absenteísmo médio nas consultas médicas é de 15,7%. Em agosto de 2024, o índice era de 15%. Mantém uma média histórica de absenteísmo próxima de 15%. Para evitar perda efetiva de consultas, adota o agendamento em ‘overbooking’, o que garante o aproveitamento integral das vagas disponíveis. Atualmente, não há aplicativo para cancelamento, e o paciente que precisar desmarcar deve entrar em contato com a unidade de saúde.

São Caetano não respondeu.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3683024/um-paciente-deixa-de-comparecer-a-cada-quatro-consultas-marcadas-no-abc/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Repórter Diário

**Seção:** Cidades