

Com a apuração e divulgação dos dados, a Secretaria da Saúde pretende conscientizar os usuários do serviço público de saúde a utilizarem melhor e evitarem desperdício dos recursos públicos disponíveis. Outro problema detectado é que 30% dos exames de análises clínicas realizados em laboratório, como exames de sangue diversos e urina, são perdidos porque os pacientes não retornam para nova consulta. Quando o paciente reaparece vários meses depois, os médicos são obrigados a pedir novamente os exames, mas há inúmeros casos em que o paciente não volta mais.

Há ainda outro tipo de perda nas consultas, que é quando o paciente chega ao médico e não sabe informar que remédios vem tomando e também não lembrou de trazer exames antigos para ajudar na avaliação. A diretora médica, Mônica Cenci Antunes Húngaro, explica que o médico faz a consulta e uma avaliação do paciente, mas fica difícil e limitado prescrever alguma medicação sem saber o que paciente já toma e muitas vezes outra consulta tem que ser marcada para isso.

“Muitos pacientes descrevem a medicação que usam pela cor ou tamanho dos comprimidos e dizem que tomam de manhã e à tarde. Isso não é suficiente para o médico ajudá-lo. As pessoas têm que trazer todos os exames anteriores e receitas para que o médico possa avaliar, caso contrário, será necessário agendar nova consulta para trazer esses exames e receitas”, comentou a médica. Esse tipo de problema não acontece apenas com o médico especialista, mas também nas Unidades Básicas de Saúde, em consultas com clínico geral, pediatra e ginecologista.

Lembrete é fornecido com a data marcada

No caso das consultas marcadas, se a pessoa não tem mais interesse no atendimento ou sabe

que não poderá comparecer, pode comunicar com antecedência e assim permitir que outro paciente seja agendado, porém o cancelamento é raro. Segundo a gerente do Ambulatório, Rosele Polido Pires, em média, uma vez a cada dois meses um paciente entra em contato para comunicar que não poderá comparecer e menciona que está avisando para que outra pessoa possa ser atendida em seu lugar.

Ela explica que todos os pacientes são comunicados sobre o agendamento da consulta e recebem um lembrete em papel com a data, horário e endereço do ambulatório. Inicialmente esse contato é feito por telefone, por um funcionário da UBS onde o paciente passou por uma consulta com um médico clínico geral. Em seguida, o paciente deve comparecer a esta unidade para retirar o papel sobre o agendamento que deve ser levado no dia da consulta. A antecedência do agendamento é em torno de quinze a vinte dias da data da consulta, pois cada UBS recebe uma cota mensal para marcação de consultas.

Mesmo de posse do papel com os dados da consulta, alguns pacientes procuram o ambulatório para relatar que esqueceram ou dar justificativas como uma viagem, um outro compromisso. Porém, o fluxo de atendimento exige que todo o processo seja reiniciado, retornando à UBS do bairro para novo atendimento clínico e voltando à fila para agendamento da consulta com especialista. “Sem que os pacientes compreendam que também precisam fazer a parte deles, o sistema fica sobrecarregado e prejudicado com essas faltas”, reflete a diretora médica.

Pacientes surpreendem-se e lamentam

Para a operadora de caixa, Luciane Mendes Forte, de 26 anos, que levou um tio para uma consulta na semana passada, foi uma surpresa saber que tantas consultas são desperdiçadas. “A gente sabe que sempre tem mais gente precisando. Quando alguém consegue a consulta e não aparece, está faltando com o respeito com o semelhante”, disse Luciane. O mecânico Elias Duarte da Silva, que também foi atendido no ambulatório, lamentou a situação: “Acho bom divulgar mesmo para as pessoas saberem que têm que ter responsabilidade”, frisou.

A conscientização dos pacientes também será um desafio dividido com todas as Unidades Básicas de Saúde já que a Secretaria tem apurado que pacientes de determinadas regiões faltam mais. É o caso da região atendida pela UBS do Jardim Clarice, por exemplo. Entre 26 de abril e 31 de setembro, pacientes que agendaram seus atendimentos através desta unidade deixaram de comparecer a 87 consultas no ambulatório. Outra região que tem um dos maiores

números de faltosos é a da UBS Itapeva, cujos pacientes deixaram de comparecer a 81 consultas.

Nessas localidades, a secretaria atuará junto aos funcionários para tentar identificar maneiras de tentar convencer os pacientes a não faltarem ou a desmarcarem suas consultas para que o atendimento não seja desperdiçado. “Infelizmente a falta não é previsível, só sabemos que o paciente não veio mesmo quando passa o horário e ele não estava no ambulatório, não há tempo hábil para convocar outra pessoa”, comentou Mônica Cenci Húngaro.

Perdas também em outras localidades

Quando o paciente de Votorantim precisa de algum atendimento mais complexo que a rede de serviços do SUS só disponibiliza em outras cidades, o agendamento das consultas é feito via central de vagas mantida pela Secretaria da Saúde do Estado. Esses pacientes também costumam faltar às consultas. Em setembro, dos 131 atendimentos marcados, 26 (19%) não aconteceram por falta do paciente. Há casos até de avaliação cirúrgica marcada em que o paciente simplesmente não aparece e não pede para avisar.

Em setembro, por exemplo, há casos de avaliação para cirurgia urológica, outros para cirurgia neurológica e cirurgia vascular, todos na Santa Casa de Itu, cujos pacientes de Votorantim não compareceram. Agora todos deverão aguardar nova vaga no sistema estadual.