



MAIS ACESSO, MENOS FALTAS: PLANO INTEGRADO PARA TELECONSULTAS NA ZONA SUL DE SÃO PAULO

Nome do Autor: Thiago de Castro Menezes
UBS Jardim Comercial, São Paulo

Eixo Temático: Sistemas Digitais e Dados em Saúde

Introdução

A Saúde da Família Digital SP integra a estratégia de teleassistência do município de São Paulo, com oferta de teleconsultas em especialidades para ampliar acesso, reduzir filas e qualificar a coordenação do cuidado pela Atenção Primária. Na Zona Sul de São Paulo, especialmente nos territórios de Jardim Ângela e Capão Redondo, observou-se absenteísmo elevado em determinadas agendas de teleconsulta vinculadas às UBS, gerando ociosidade de vagas, perda de eficiência operacional e impacto na continuidade do cuidado. Entre outubro e dezembro de 2025, a gestão local organizou uma força-tarefa para enfrentar o problema, envolvendo equipes das UBS priorizadas, agentes administrativos, Agentes Comunitários de Saúde e médicos prestadores. A experiência beneficiou diretamente usuários com teleconsultas agendadas ao aumentar a probabilidade de atendimento efetivo, reduzir reagendamentos e reforçar a confiabilidade do serviço no SUS municipal.

Objetivo

O objetivo principal foi reduzir o absenteísmo em teleconsultas de especialidades nas UBS com maiores taxas de falta na Zona Sul. De forma complementar, buscou-se implantar uma rotina padronizada de confirmação ativa e reposição tempestiva de vagas para maximizar a ocupação das agendas, além de fortalecer a governança assistencial entre UBS e prestador médico, com foco em pontualidade, previsibilidade do fluxo e melhoria da eficiência do modelo de teleassistência.

Métodos

A intervenção foi conduzida como plano de melhoria com foco em gestão ativa da agenda e engajamento do paciente. Implementou-se confirmação ativa via WhatsApp com disparo automatizado 96 horas antes da consulta, solicitando resposta objetiva ("Sim"/"Não"), o que permitiu capturar confirmação antecipada de parcela significativa dos usuários. Para pacientes sem retorno, estabeleceu-se novo contato manual com apoio das equipes e, quando aplicável, dos ACS, reduzindo incertezas e qualificando a lista final de atendimentos.

Conclusão

A experiência demonstra que o absenteísmo em teleconsultas é sensível à qualidade da gestão da agenda. A confirmação antecipada, a busca ativa, a reposição rápida de vagas e o alinhamento com o prestador reduzem desperdícios e aumentam a conversão das vagas em atendimentos realizados. Para sustentar os resultados, recomenda-se padronizar rotinas, definir responsabilidades, monitorar continuamente os indicadores e garantir alternativas aos usuários com barreiras digitais, fortalecendo uma teleassistência mais eficiente, equitativa e acessível no SUS.

Paralelamente, instituiu-se reposição imediata das vagas sem confirmação, garantindo agenda plenamente ocupada e confirmação final entre 24 e 12 horas antes da execução. Em eixo complementar, foi realizado alinhamento com a empresa Galileu, reforçando compromisso com pontualidade e cumprimento integral dos horários, reduzindo efeitos operacionais que podem amplificar faltas e perda de eficiência no dia da agenda.

Resultados

A estratégia apresentou alto impacto com baixo custo operacional, com queda expressiva do absenteísmo nas unidades priorizadas. Na UBS Santa Lúcia, o indicador reduziu de 50% para 10% (variação de -40 p.p.). Na UBS Comercial, a redução foi de 25% para 5% (-20 p.p.). Na UBS Jardim Capela, houve redução de 60% para 15% (-45 p.p.). Na UBS Veracruz, o absenteísmo caiu de 50% para 15% (-35 p.p.). No processo de confirmação, observou-se que cerca de 60% dos pacientes confirmaram dentro da janela inicial, com parcela adicional confirmando após novo contato; os casos remanescentes foram tratados por reposição de vagas, elevando a efetividade da execução. O modelo passou a ser replicado como protocolo de agendamento e confirmação em outras UBS, reforçando padronização e escalabilidade.



Acesse o trabalho
na íntegra!

