

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA  
MESTRADO EM SAÚDE COLETIVA**

**JONATHAN GRASSI RODRIGUES**

**IMPACTO DAS MENSAGENS DE TEXTO COMO LEMBRETE NA ADESÃO  
ÀS CONSULTAS PARA REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA ATENÇÃO  
ESPECIALIZADA: UM ESTUDO ALEATORIZADO**

**VITÓRIA  
2020**

JONATHAN GRASSI RODRIGUES

**IMPACTO DAS MENSAGENS DE TEXTO COMO LEMBRETE NA ADESÃO  
ÀS CONSULTAS PARA REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA ATENÇÃO  
ESPECIALIZADA: UM ESTUDO ALEATORIZADO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Saúde Coletiva, na área de concentração Epidemiologia.  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliana Zandonade.

**VITÓRIA  
2020**

## FICHA CATALOGRÁFICA

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado  
de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

R696i

Rodrigues, Jonathan Grassi, 1989-

Impacto das mensagens de texto como lembrete na adesão às consultas  
para redução do absenteísmo na atenção especializada: um estudo aleatorizado  
/ Jonathan Grassi Rodrigues. - 2020.

108 f. : il.

Orientadora: Eliana Zandonade. Coorientadora:

Carolina Fiorin Anhoque.

Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Universidade Federal  
do Espírito Santo, Centro de Ciências da Saúde.

1. Comunicação na saúde pública. 2. Saúde pública. I. Zandonade,  
Eliana. II. Anhoque, Carolina Fiorin. III. Universidade Federal do  
Espírito Santo. Centro de Ciências da Saúde. IV. Título.

CDU: 614

---

JONATHAN GRASSI RODRIGUES

**IMPACTO DAS MENSAGENS DE TEXTO COMO LEMBRETE NA ADESÃO  
ÀS CONSULTAS PARA REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO NA ATENÇÃO  
ESPECIALIZADA: UM ESTUDO ALEATORIZADO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Universidade Federal do Espírito Santo, para obtenção do título de Mestre em Saúde Coletiva.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliana Zandonade  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Orientadora**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Carolina Fiorin Anhoque  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Coorientadora**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Daniela Izoton de Sadovsky  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Membro externo**

---

**Prof. Dr. Edson Theodoro dos Santos Neto  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Membro interno**

## AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Eliana, minha avó, Janete, e ao meu avô, José (*in memoriam*), que nunca mediram esforços para me proporcionar educação de qualidade e sempre me incentivaram a alçar voos altos para realização dos meus sonhos.

À minha orientadora, Dra. Eliana Zandonade, que desde a residência me deu a oportunidade de trabalhar ao seu lado. Agradeço pelos ensinamentos, pela paciência, atenção, e, principalmente, por ter confiado no meu trabalho e nessa pesquisa.

À minha coorientadora, Dra. Carolina Anhoque Fiorin, que tornou-se grande responsável pela minha formação desde a graduação, residência, mestrado e como colega de trabalho no Departamento de Fonoaudiologia, me ensinando a cada dia os desafios da docência.

Ao Felipe, que realiza sonhos junto comigo, que esteve ao meu lado durante esta caminhada e, pacientemente, me deu todo apoio e me auxiliou nas tarefas gráficas desse trabalho. Eterna gratidão.

À minha amiga Randriely, que desde a graduação fortalecemos cada vez mais nossos laços de amizade e, incansavelmente, me auxiliou com sua experiência na pesquisa científica.

À minha amiga e eterna professora, Dra Karla Vasconcelos, que sempre me apoiou nessa caminhada acadêmica, me ajudou com considerações importantes na construção desse estudo.

Aos meus amigos de turma de mestrado, especialmente Dayana, Lorrane, Nathalia e Rafael, pelas horas e conhecimentos compartilhados nos finais de semana que estivemos juntos estudando. Sem vocês, nada disso teria sido tão prazeroso.

À minha amiga Brenda Ferro, por todo apoio, pelas palavras de conforto nos dias difíceis, por me indicar meditações nos momentos que foram necessários e, simplesmente, por nossa amizade existir.

A toda equipe do setor de Regulação do HUCAM, em especial à Adriana Helmer, Joana Stein e, principalmente, à Kharen Klein – que muito nos ajudou na coleta de dados, fornecendo as agendas e sempre disposta a colaborar com a pesquisa. O meu muito obrigado torna-se pequeno diante de sua colaboração.

Ao Departamento de Fonoaudiologia da UFES e à minha chefia, Profa Dra Guiomar Albuquerque, que sempre esteve solícita e não mediu esforços para que eu pudesse conciliar minhas atividades do mestrado com as demandas da docência enquanto professor substituto.

E, por fim, agradeço a Deus pela oportunidade de vivenciar, com saúde e ao lado de pessoas queridas, este momento tão especial da minha vida.

“Educação não transforma o mundo.  
Educação muda pessoas. Pessoas  
transformam o mundo”.  
(Paulo Freire)

## RESUMO

O absenteísmo do usuário às consultas representa um problema frequente nos diversos segmentos do sistema de saúde. Fato esse que pode ser reflexo das dificuldades de acesso a esses serviços, o que implica em perda financeira para o sistema, bem como prejuízos na continuidade do tratamento. Objetivando a elaboração de estratégias que visem dirimir esse problema, se faz necessário reconhecer as principais causas do fenômeno. O propósito deste estudo foi testar o impacto de um lembrete por mensagem eletrônica de texto, via *WhatsApp*®, sobre a taxa de absenteísmo nas consultas de subespecialidades pediátricas do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (Universidade Federal do Espírito Santo, Brazil). Esse ensaio clínico aleatorizado foi composto por dois grupos. O grupo controle foi composto por sujeitos que não receberam o lembrete da consulta por mensagem de texto, refletindo o padrão usual de cuidado. Os participantes do grupo experimental receberam um aviso por *WhatsApp*® em até 48 horas antes da consulta. Foram incluídos no estudo todos os usuários agendados (primeira vez e retornos) para consulta em cardiologia pediátrica, consulta em cirurgia pediátrica, gastroenterologia pediátrica e pediatria geral. Foram excluídos os sujeitos que não possuíam telefone celular e usuários cuja consulta estava programada para menos de dois dias. A comunicação foi unidirecional e o usuário não conseguia retorno caso respondesse a mensagem. Para as análises estatísticas foram construídas tabelas de dupla entrada, com as variáveis do estudo e o desfecho (paciente compareceu *versus* paciente faltou). Apresentou-se os percentuais e realizou-se o teste Qui-quadrado de associação. O nível de significância estatística estabelecido foi  $p = 0,05$ . Um total de 998 participantes foi incluído para a análise final: 579 consultas foram randomizadas no grupo experimental e 419 foram alocadas no grupo controle. A amostra foi composta, majoritariamente, por pacientes do sexo masculino, representando 59% dos participantes. A taxa de absenteísmo no grupo experimental foi de 24% ( $n = 139/579$ ) e no grupo controle, 25,5% ( $n = 107/419$ ), representando uma diferença de 1,5% ( $p = 0,580$ ). No que diz respeito às variáveis sexo, especialidade, turno, tipo de atendimento e município, verifica-se que não há uma associação com a



presença ou ausência nas consultas, evidenciadas pelo valor- $p > 0,05$ . Em relação aos dias da semana, a taxa de absenteísmo era particularmente mais alta para consultas agendadas na segunda-feira, com 30% ( $p = 0,009$ ). Os resultados das análises do grupo controle mostraram que a taxa de absenteísmo na segunda-feira foi estatisticamente significativa ( $p = 0,003$ ). Em contrapartida, no grupo experimental, essa variável não apresentou significância ( $p = 0,529$ ). Por fim, não houve diferença nas taxas entre o grupo experimental e o grupo controle para a variável dia da semana ( $p = 0,518$ ). Globalmente, o uso de lembretes por mensagens de texto em estudos com diferentes populações reduz a taxa de absenteísmo das consultas. No entanto, nossas descobertas sugerem que o envio de mensagens de texto via *WhatsApp*®, como lembretes de consulta, não é uma ferramenta eficaz na redução do absenteísmo de subespecialidades pediátricas.

Palavras-chave: Absenteísmo. Mensagem de texto. Acesso aos serviços de saúde. mSaúde. Saúde da criança.

## **ABSTRACT**

*The user absenteeism from medical consultations is a frequent problem in several segments of the health system. This fact may reflect to difficulties in access the public health services, leading to money loss, and treatment discontinuity. In order to develop strategies to address this problem, it is necessary to recognize the main causes of the absenteeism. The aim of this study was to analyze the impact of an electronic text message reminder, via WhatsApp®, on absenteeism in pediatric consultations at Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (Universidade Federal do Espírito Santo, Brazil). Randomized clinical trial was composed of two groups: the experimental group that received a notice via WhatsApp® up to 48 hours before the consultation, and control group composed of subjects who did not receive the text message, reflecting. The study included all users scheduled (first time and return visits) for pediatric consultation, including: cardiology, pediatric surgery, gastroenterology and general pediatrics. Individuals who did not have a cell phone and users whose consultation was scheduled for less than two days were excluded. The communication was unidirectional, since the user was unable to reply to the message. For the statistical statistics, double entry tables were built, with variables and outcome: attendance patient versus absent patient. The percentages are presented and the Chi-square test of association is performed. The statistical significance level established was  $p=0.05$ . A total of 998 participants were included for a final analysis: 579 consultations were included in experimental group and 419 included in control group. The sample was mainly composed of male patients, representing 59% of the participants. An absence rate in the experimental group was 24% ( $n=139/579$ ) and in the control group, 25.5% ( $n=107/419$ ), representing a difference of 1.5% ( $p=0.580$ ). It does not concern the variables sex, specialty, shift, type of service and municipality, check that there is no association with the presence or absence of consultations, evidenced by the  $p>0.05$ . Regarding the days of the week, the absenteeism rate was particularly high, 30%, for appointments scheduled on Monday ( $p=0.009$ ). Analyzes of the control group shown that the absenteeism rates on Monday were statistically significant ( $p=0.003$ ). In contrast, in the experimental group, this variable was*

*not significant ( $p=0.529$ ). Finally, there was no difference in rates between the experimental group and the group control for a day of the week variable ( $p=0.518$ ). Overall, the use of text message reminders in studies with different changes reduces the rates of absenteeism from consultations. However, our findings suggest that sending text messages via WhatsApp®, as consultation reminders, is not an effective tool in reducing absenteeism in pediatric subspecialties.*

*Keywords: Nonattendance. Text messages. Health services accessibility. mHealth. Child health.*