

CARACTERÍSTICAS DOS ATENDIMENTOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO BRASIL: UMA REVISÃO DA LITERATURA NACIONAL.

RAQUEL MACHADO DE CARVALHO¹; CÉSAR AUGUSTO HÄFELE²; DENISE SILVA DA SILVEIRA³

¹Universidade Federal de Pelotas – raqueldecarvalho7@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – hafele.c@hotmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – denisilveira@uol.com.br

1. INTRODUÇÃO

A assistência no Sistema Único de Saúde (SUS) é ordenada em três níveis de atenção: primário - Atenção Básica à Saúde (ABS) -, secundário e terciário, visando melhor programação e planejamento das ações e serviços do sistema de saúde (GOMIDE et al., 2012). Um dos grandes desafios para garantir que a linha de cuidado seja plenamente articulada com a ABS é a formação de uma verdadeira rede integral de atenção à saúde – RAS (MENDES EV, 2011).

No contexto das RAS, os serviços de saúde de urgência/emergência compõem as Redes de Atenção às Urgências/Emergências em Saúde e são responsáveis pela prestação de atendimento imediato e provisório a casos de enfermidades ou acidentes imprevistos (ASPLIN et al., 2003). Pela boa capacidade de atender rapidamente casos de alta complexidade, esses serviços levam a uma grande procura pelos pacientes (RICHARDSON; HWANG, 2001; STEIN, 1998), representando, para muitas pessoas, uma porta de entrada para o sistema de saúde, com maiores possibilidades de acesso a tecnologia (DUBEUX, FREESE, FELISBERTO, 2013). Dessa forma, têm-se um grande aumento na demanda de casos que não se enquadram em urgência/emergência. (GOMIDE et al., 2012). Entretanto, esse serviço apresenta um alto custo e uma baixa adesão ao tratamento, pois, na maioria das vezes, não há continuidade no atendimento (DERLET RW, RICHARDS, 2000; STEIN, 1998; SHAH, SHAH, BEHBEHANI, 1996).

Sendo assim, o objetivo do presente estudo é revisar a literatura para verificar as características (perfil dos usuários, horário de maior demanda e motivo da consulta) dos atendimentos realizados pelos serviços de saúde de urgência/emergência no Brasil, visando saber se é possível atribuir a superlotação de muitos desses serviços a atendimentos inadequados no que tange ao nível de atenção.

2. METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão de literatura para rastrear artigos publicados nos últimos cinco anos em que a utilização de serviços de saúde de urgência e emergência foi uma das variáveis de interesse, a partir das bases de dados *Lilacs* e *Scielo*, combinando as seguintes palavras-chave: acesso aos serviços de saúde; necessidades de serviços de saúde; demandas de serviços de saúde; serviço hospitalar de emergência; atenção primária/básica à saúde; avaliação em saúde; emergência; urgência; epidemiologia; estudo transversal; triagem. A busca foi realizada no período de 20 de Maio a 20 de Junho, de forma independente, por dois pesquisadores e, após a busca, os artigos foram exportados para o programa

gerenciador de referências *EndNote*, onde foram identificados os duplicados. Na sequência, aplicou-se os critérios de exclusão por título e, após, por resumo.

Os critérios utilizados para exclusão de artigos foram: artigos onde a coleta não fosse realizada no Brasil, teses e dissertações, artigos que não fossem originais, artigos em que o delineamento não fosse transversal e estudos em que o objetivo não fosse avaliar as características do atendimento do serviço de urgência/emergência. Por fim, foram vasculhadas as referências dos artigos selecionados, a fim de encontrar e incorporar novos artigos a revisão.

Todos os manuscritos incluídos foram lidos criticamente por dois pesquisadores de forma independente, objetivando retirar as informações cabíveis que estivessem de acordo com os objetivos desse estudo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram encontrados 701 artigos, dos quais 222 estavam duplicados. Assim, após a leitura dos 479 títulos, 240 artigos foram para leitura dos resumos. Destes, foram excluídos 231 estudos, restando apenas cinco para serem incluídos na presente revisão. Todos caracterizaram os atendimentos dos serviços de urgência e emergência quanto ao motivo da consulta (OLIVAT et al., 2010; MADEIRA, LOUREIRO, NORA, 2010; CARRET et al., 2011; GOMIDE et al., 2012; FREIRE et al., 2015) e quatro verificaram o perfil dos indivíduos que utilizam esse sistema (CARRET et al., 2011, OLIVAT et al., 2010, GOMIDE et al., 2012).

Dos cinco estudos, em três a coleta de dados ocorreu através de aplicação de questionário aos usuários (CARRET et al., 2011; OLIVATI et al., 2010; FREIRE et al., 2015) e dois analisaram fontes documentais (MADEIRA, LOUREIRO, NORA, 2010; GOMIDE et al., 2012).

Dentre as queixas mais frequentemente apresentadas pelos usuários dos serviços de urgência/emergência, os estudos encontraram: acidentes gerais, problemas respiratórios, febre, dor, indisposição e problemas do trato gastrointestinal (OLIVAT et al., 2010; MADEIRA, LOUREIRO, NORA, 2010; GOMIDE et al., 2012; FREIRE et al., 2015).

Dos três estudos que utilizaram questionário como instrumento, dois mostraram que a maioria dos usuários classificou sua queixa como urgência e emergência (CARRET et al., 2011; FREIRE et al., 2015).

No entanto, dos cinco estudos, quatro encontraram que, na maioria das vezes, o motivo da consulta não se enquadrava como urgência ou emergência (OLIVAT et al., 2010; MADEIRA, LOUREIRO, NORA, 2010; GOMIDE et al., 2012; FREIRE et al., 2015). Esses achados podem ter sua explicação por um erro de triagem, como evidenciado no estudo de MADEIRA, LOUREIRO, NORA (2010), no qual em 7,2% dos atendimentos a classificação de risco foi realizada erroneamente. Além disso, outra possível explicação pode residir no fato de os usuários procurarem os serviços de urgência/emergência por esses apresentarem maior acesso tanto ao atendimento quanto à densidade tecnológica e pela disponibilidade de recursos (GOMIDE et al., 2012). O uso inadequado pode acarretar superlotação desnecessária desses serviços, o que vai ao encontro do estudo de O'DWYER, MATTA E PEPE (2008), que atribui, como principal causa da superlotação, o excesso de atendimentos ambulatoriais, fato que se reproduz na maioria das unidades de urgência do país (GARLET et al., 2009).

Nos artigos que avaliaram o perfil dos usuários, viu-se que a maioria dos pacientes era do sexo feminino, sendo de 54,34% no estudo de OLIVAT et al. (2010), de 52,1% no de CARRET et al. (2011), e de 57% no de GOMIDE et al. (2012), com predomínio das faixas etárias de 18 a 29 anos (OLIVAT et al., 2010),

20 a 30 anos (GOMIDE et al., 2012) e 35 a 64 anos (CARRET et al., 2011). Referente aos dias e horários de maior procura, CARRET et al. (2011) verificaram que a maior demanda deu-se aos domingos e feriados e com pico no horário das 19 às 20h. Em contraponto, GOMIDE et al. (2012), verificam em seu estudo que a maior demanda ocorreu em dias úteis (principalmente na segunda-feira) e com predomínio no período da manhã. Essa discrepância de achados pode dar-se pelo fato de Pelotas – cidade do primeiro estudo - apresentar uma ampla rede de atenção básica, que funciona nos dias úteis e principalmente durante o dia, o que pode acabar filtrando um pouco da demanda.

4. CONCLUSÕES

Conclui-se que na maioria das vezes as queixas que motivam o atendimento não são urgência/emergência de acordo com a avaliação clínica, embora sejam assim classificadas pelos usuários, devendo encontrar-se maneiras de referi-los para a ABS. Os achados mostram um descompasso entre a percepção dos usuários e o que, de fato, deve ser considerado urgência/emergência. Com isso, sugerem-se políticas públicas que visem um esclarecimento da população a esse respeito.

Além disso, deve haver melhor treinamento dos profissionais de triagem, a fim de reduzir os possíveis erros na classificação de risco. Também se sugere que haja um maior investimento nas RAS do país, no intuito de distribuir de forma adequada a grande demanda de usuários com queixas ambulatoriais e também para melhor acompanhamento desses pacientes, visando prestar um atendimento continuado e mais resolutivo à população.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASPLIN, B.R.; MAGID, D.J.; RHODES, K.V.; SOLBERG, L.I.; LURIE, N.; CAMARGO, C.A.Jr. A conceptual model of emergency department crowding. **Ann Emerg Med**, v.42, n.2, p.173-180, 2003.

CARRET, M.L.V.; FASSA, A.C.G.; PANIZ, V.M.V.; SOARES, P.C. Características da demanda do serviço de saúde de emergência no Sul do Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.16, n.1, p.1069-1079, 2011.

DERLET, R.W.; RICHARDS, J.R. Overcrowding in the nation's emergency departments: complex causes and disturbing effects. **Ann Emerg Med**, v.35, n.1, p.63- 68, 2000.

DUBEUX, L.S.; FREESE, E.; FELISBERTO, E. Acesso a Hospitais Regionais de Urgência e Emergência: abordagem aos usuários para avaliação do itinerário e dos obstáculos aos serviços de saúde. **Physis**, v.23, n.2, p.345-69, 2013.

FREIRE, A.B.; FERNANDES, D.L.; MORO, J.S.; KNEIPP, M.M.; CARDOSO, C.M.; DE LIMA, S.B.S. Serviços de urgência e emergência: quais os motivos que levam o usuário aos pronto-atendimentos? **Saúde**, v.41, n.1, p.195-200, 2015.

GARLET, E.R.; LIMA, M.A.D.S.; DOS SANTOS, J.L.G.; MARQUES, G.Q. Organização do trabalho de uma equipe de saúde no atendimento ao usuário em

situações de urgência e emergência. **Texto Contexto - Enfermagem**, v.18, n.2, p.266-272, 2009.

GOMIDE, M.F.S.; PINTO, I.C.; GOMIDE, D.M.P.; ZACHARIAS, F.C.M. Perfil de usuários em um serviço de pronto atendimento. **Medicina**, v.45, n.1, p.31-8, 2012.

MADEIRA, D.B.; LOUREIRO, G.M.; NORA, E.A. Classificação de risco: perfil do atendimento em um hospital municipal do leste de minas gerais. **Revista Enfermagem Integrada**, v.3, n.2, p.543-553, 2010.

O'DWYER, G.; DA MATTA, I.E.A.; PEPE, V.L.E. Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do estado do Rio de Janeiro. **Ciências e Saúde Coletiva**, v.13, n.5, p.1637-1648, 2008.

OLIVAT, F.N.; BRANDÃO, G.A.M.; VAZQUEZ, F.L.; PARANHOS, L.R.; PEREIRA, A.C. Perfil da demanda de um pronto-socorro em um município do interior do estado de São Paulo. **RFO**, v.15, n.3, p.247-52, 2010.

RICHARDSON, L.D.; HWANG, U. Access to care: a review of the emergency medicine literature. **Acad Emerg Med**, v.8, n.11, p.1030-1036, 2001.

SHAH, N.M.; SHAH, M.A.; BEHBEHANI, J. Predictors of non-urgent utilization of hospital emergency services in Kuwait. **Soc Sci Med**, v.42, n.9, p.1313-1323, 1996.

STEIN, A.T. **Acesso a atendimento médico continuado: uma estratégia para reduzir a utilização de consultas não urgentes em serviço de emergência**. 1998. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-graduação em Medicina: Clínica Médica, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

MENDES, E.V. **As redes de atenção á saúde**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2011.