

## **POR QUE USUÁRIOS BUSCAM ATENDIMENTO REPETIDAMENTE EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA?**

Aline Marques Acosta<sup>a</sup>, Maria Alice Dias da Silva Lima<sup>b</sup>

**Introdução:** A atual situação dos serviços de urgência é motivo de preocupação para a comunidade sanitária e para a sociedade em geral, já que são serviços que possuem peculiaridades e especificidades no sistema de saúde e que geralmente estão superlotados<sup>(1)</sup>. As unidades de urgência hospitalares têm concentrado grande parte da demanda por atendimento de usuários em situação aguda ou agudizada, sendo importante porta de entrada para o sistema de saúde. Observa-se que muitos usuários têm demonstrado persistente preferência na procura pelos serviços de urgência, buscando repetidamente assistência nesses serviços. Também conhecidos como hiperutilizadores, usuários frequentes são pessoas que procuram muitas vezes os serviços de urgência, colaborando para aumento da demanda e superlotação desses serviços<sup>(2)</sup>. Foi identificado que quase 20% dos usuários de um serviço de urgência tinham buscado assistência três ou mais vezes em um ano, enquanto que 5,9% tinham utilizado o serviço três ou mais vezes em apenas três meses<sup>(3)</sup>. Entende-se que a procura por atendimento em serviços de urgência é resultante de uma multiplicidade de fatores predisponentes, contextuais e relativos tanto ao usuário quanto ao serviço, que podem levar a maior ou menor utilização. Portanto, torna-se relevante a investigação dos motivos de busca por atendimento nos serviços de urgência por usuários frequentes. **Objetivo:** Analisar os motivos de usuários frequentes para utilização de um serviço de urgência. **Metodologia:** Utilizou-se método misto de pesquisa, com associação de abordagens quantitativa e qualitativa, caracterizado pelo desenho sequencial explanatório<sup>(4)</sup>. Neste trabalho, serão apresentados os resultados da etapa qualitativa. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas por telefone com 18 usuários frequentes, definidos como indivíduos que procuraram atendimento quatro ou mais vezes no ano de 2011, em um Serviço de Emergência de um hospital universitário da região sul do Brasil. Os sujeitos foram selecionados por amostra intencional, a partir de dados coletados e analisados na etapa quantitativa. Para o tratamento dos dados qualitativos foi utilizada a técnica de análise de conteúdo temática, com a utilização do software Atlasti.6. Os aspectos éticos foram respeitados, sendo que, por se tratar de entrevista por telefone, foi obtido consentimento verbal do usuário, no momento do contato telefônico. **Resultados:** As demandas dos usuários frequentes no serviço de emergência foram decorrentes principalmente de agravos crônicos agudizados e, em menor escala, de agravos agudos. Crises alérgica, hipertensiva e asmática, hipoglicemia e arritmia foram as mais relatadas pelos usuários que apresentaram exacerbação de sinais e sintomas relacionados às condições crônicas. Dentre os agravos agudos, destacam-se as recorrências com picos de sofrimentos que necessitam de cuidados nos serviços de urgência. Os usuários relataram ter buscado atendimento no serviço por entenderem que a situação era urgente e, caso não precisassem de assistência rapidamente, não teriam ido a esse local. No entanto, a percepção de urgência dos usuários frequentes está alicerçada em situações interligadas a necessidades e critérios, já que foi evidenciado que fatores relacionados à organização da atenção à saúde no país influenciam na escolha dos indivíduos para utilizar os serviços de

---

<sup>a</sup>Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil.

<sup>b</sup>Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Associada, Escola de Enfermagem, UFRGS. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: malice@enf.ufrgs.br

urgência. Assim, os usuários frequentes não deixam de ser uma consequência das lacunas no sistema de saúde. Facilidade de acesso nos serviços de emergência, alta resolutividade em experiências prévias, vínculo com profissionais do serviço e com o hospital e agendamento de retornos para reavaliação ou buscar exames por orientação dos profissionais na alta anterior são alguns dos aspectos relacionados à organização da atenção à saúde, que motivaram os indivíduos a buscar assistência na urgência hospitalar. Apesar dos usuários relatarem utilizar, também, frequentemente outros serviços de saúde, constatou-se que há falta de articulação do serviço de emergência com os demais serviços da rede assistencial, o que dificulta a transição e continuidade do cuidado. Dessa forma, agravos agudos ou crônicos agudizados, assim como a utilização das urgências hospitalares, tornam-se mais frequentes, num processo cíclico. Os usuários relataram que existem diversas desvantagens em se utilizar o serviço de emergência, tais como superlotação, espera prolongada por atendimento, insuficiência de acomodação adequada. Porém, as vantagens de receber assistência no serviço se sobressaem às desvantagens. Os indivíduos entendem que seus problemas de saúde são tão severos e/ou necessitam de atendimento rápido, que preferem buscar assistência no serviço de urgência do que em outro local. Na unidade de emergência suas necessidades são supridas e seus problemas resolvidos, pelo menos até que necessitem de atendimento de urgência novamente.

**Conclusão:** Os usuários frequentes constituem um grupo heterogêneo com variados motivos de busca por assistência. Existem fatores intrínsecos e extrínsecos ao indivíduo que o tornam um usuário frequente. Dentre os fatores intrínsecos, as características clínicas dos indivíduos indicam que eles são mais doentes do que o restante da população que busca atendimento e apontam para uma vulnerabilidade à necessidade de atendimento repetidamente em serviços de urgência. Já os fatores extrínsecos, relacionados a fragilidades na organização do serviço de urgência e do sistema de saúde no país, influenciam na decisão do usuário para retornar à urgência hospitalar, ao invés de procurar outro serviço de saúde.

**Contribuições para a Enfermagem:** O estudo proporcionou novos saberes para a área da Enfermagem, de forma a oferecer subsídios para a modificação de práticas nos serviços de urgência. As enfermeiras, por atuarem na assistência e no gerenciamento dos serviços, podem formular ações para diminuir a busca frequente e qualificar a assistência. A efetivação da referência e contrarreferência como prática nos serviços de urgência com o fortalecimento da rede de atenção à saúde poderia diminuir a busca repetida pelas urgências hospitalares. Nesse aspecto, a atuação da equipe de Enfermagem no processo de transição de cuidado se torna essencial para organizar os fluxos de utilização de serviços de saúde e melhorar o estado de saúde dos usuários.

#### **REFERÊNCIAS:**

1. Coelho MF, Chaves LDP, Anselmi ML, Hayashida M, Santos CB. Análise dos aspectos organizacionais de um serviço de urgências clínicas: estudo em um hospital geral do município de Ribeirão Preto, SP, Brasil. *Rev Lat Am Enfermagem*, 18(4): 2010.
2. Kumar GS, Klein R. Effectiveness of case management strategies in reducing emergency department visits in frequent user patient populations: a systematic review. *J Emerg Med*, 44(3): 717-29, 2012.
3. Carret MLV, Fassa AG, Paniz VMV, Soares PC. Características da demanda do serviço de saúde de emergência no Sul do Brasil. *Cien Saude Colet*, 16(supl 1): 1069-79, 2011.
4. Creswell JW. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed; 2010.

**Descritores:** Serviços Hospitalares de Emergência, Enfermagem em Emergência, Necessidades e Demandas de Serviços de Saúde.

**Área temática:** Políticas e Práticas em Saúde e Enfermagem