

USUÁRIOS FREQUENTES DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

ALINE MARQUES ACOSTA; ALÍCIA HELENA WEIS PELEGRINI; MARIA ALICE DIAS DA SILVA LIMA

Usuários frequentes dos serviços de urgência são aqueles indivíduos que fazem muitas visitas nos serviços de emergência por um determinado período. Nos últimos anos, estudiosos têm focalizado o interesse nesses indivíduos que contribuem bastante para a demanda dos serviços. Tem-se por objetivo identificar e analisar a produção de conhecimento sobre usuários frequentes dos serviços de urgência e emergência. É uma revisão integrativa de pesquisa, em que a busca da literatura ocorreu nas bases de dados Science Direct, CINAHL, MEDLINE, LILACS e Scielo, abrangendo estudos nos idiomas inglês, espanhol e português, publicados entre 2000 e 2010. Foram selecionados 30 artigos conforme os critérios de inclusão. A maioria dos trabalhos se originou dos EUA, sendo que não foi encontrada nenhuma produção brasileira. Evidenciou-se que, de modo geral, usuários frequentes têm mais probabilidade de ser do sexo feminino, ter idade entre 30 e 65 anos e ser desempregado. São socioeconomicamente mais vulneráveis e apresentam problemas de saúde precários, utilizando, desta forma, frequentemente outros serviços de saúde. Os profissionais dos serviços de urgência sentem-se frustrados e incapacitados para a assistência a esses indivíduos. Foram identificadas diversas intervenções eficazes para diminuir a utilização frequente dos serviços de urgência e melhorar as condições de vida dos usuários. Sugere-se que sejam realizadas mais pesquisas no Brasil sobre a temática da utilização frequente nas diversas modalidades da área da saúde, principalmente para qualificar práticas assistenciais para esses usuários.